

事務事業分析シート（平成30年度）

No1

事務事業コード	01-01-34	戦略プラン	<input type="radio"/> 協働	<input checked="" type="radio"/> 業務	<input type="radio"/> 財務	<input type="radio"/> 人事		
事務事業名	タブレット端末を活用した多言語対応	部課名	総務企画部総務企画課	課長名	中野			
		担当者名	渡邊・原	内線	2118			
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（30年度）	01-02-04	通訳クラウドサービス事業						
事務事業の種類	<input checked="" type="radio"/> 新規事業（ <input type="radio"/> 30年度 <input checked="" type="radio"/> 29年度） <input type="radio"/> 建設事業 <input type="radio"/> それ以外の継続事業							
開始年度	<input type="radio"/> 昭和 <input checked="" type="radio"/> 平成	29年度	根拠					
終期設定	<input type="radio"/> 有 <input checked="" type="radio"/> 無	年度	法令等					
実施基準	<input type="radio"/> 法令基準内 <input type="radio"/> 都基準内 <input type="radio"/> 区独自基準		計画区分	<input type="radio"/> 計画 <input checked="" type="radio"/> 非計画				
行政評価事業体系	分野	VII	計画推進のために					
	政策	14	積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進					
	施策	02	窓口サービス等の充実					
目的	外国人がより快適な行政サービスを受けられるよう、窓口等にタブレット端末を設置し、画面を通じてオペレーターが対面での通訳を行うことにより、職員との橋渡しをし、迅速かつ的確な行政サービスを提供する。							
対象者等	区内在住の外国人、荒川区を訪れる外国人							
内容	1 通訳クラウドサービス (1) 近年、人口が急増しているベトナム語やネパール語を含む最大12言語の通訳が可能となり、区内に居住するほとんどの外国人に対応することができる。 (2) 窓口に限らず、庁舎外でも保健指導などの訪問相談やごみ出しルールの啓発にタブレット端末を活用することで、よりきめ細やかな行政サービスを提供するとともに、近隣トラブルの防止につながる。 2 翻訳アプリの活用 (1) 区民事務所等の出先部署にタブレット端末を配置し、翻訳アプリによる外国人対応を行う。 (2) 30言語に対応可能な翻訳アプリ（ボイストラ）を利用する。							
経過	平成30年2月 本庁舎1階の総合案内及び国保年金課にタブレット端末を合計3台配置し、全庁での共有利用による通訳クラウドサービスの先行導入を開始。 同端末に翻訳アプリボイストラをインストールし窓口対応等に活用開始。 平成30年4月 本庁舎2階税務課、3階学務課、北庁舎1階保健予防課にタブレット端末を3台追加配置し合計6台を全庁で共有利用開始。							
必要性	荒川区における外国人人口は増加傾向にあり、平成30年1月現在総人口の8.6%を占めている。区では、英語、中国語、韓国語の対応が可能な職員を窓口配置し、通訳対応を行っていた。しかし、近年区内に居住する外国人の国籍の多様化に伴い、より多言語への対応のために導入する。							
実施方法	（3委託） （直営の場合 <input type="radio"/> 常勤 <input type="radio"/> 非常勤 <input type="radio"/> 臨時職員） タブレット端末の提供を含む通信提供業務一式							
指 標	事務事業の成果とする指標名		指標の推移				指標に関する説明	
			27年度	28年度	29年度	30年度見込み		目標値(38年度)
	①	通訳クラウドサービス利用件数/件			29	252	252	年間利用件数 29年度については2月から3月まで
	②							
③								
事務事業の分類		分類についての説明・意見等						
30年度	31年度							
	推進	荒川区における外国人人口は増加傾向にあり、窓口等の多言語対応の必要性は高い。						

予算・決算額等の推移		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
予算額							497	6,688
決算額(30年度は見込み)							497	6,688
実績の推移	事項名(30年度は見込み)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
予算・決算の内訳								
平成28年度(決算)			平成29年度(決算)			平成30年度(予算)		
節	主な事項	金額(千円)	節	主な事項	金額(千円)	節	主な事項	金額(千円)
			委託費	通訳クラウドサービス委託費	497	委託費	通訳クラウドサービス委託費	6,145
						役務費	通信回線利用費	543

(単位：千円)

行政コスト計算書	勘定科目		28年度	29年度	差額	勘定科目		28年度	29年度	差額
	行政費用	給与関係費			1,908		地方税			0
物件費				497		国庫支出金			0	
維持補修費				0		都支出金			0	
扶助費				0		分担金及び負担金			0	
補助費等				0		使用料及び手数料			0	
減価償却費				0		その他			0	
不納欠損・貸倒引当金繰入額				0		行政収入合計(a)	0	0	0	0
賞与・退職給与引当金繰入額				358		行政収支差額(a)-(b)=(c)	0	▲2,763	0	0
その他行政費用				0		金融収支差額(d)			0	
行政費用合計(b)		0	2,763	0	通常収支差額(c)+(d)=(e)	0	▲2,763	0	0	
特別費用(g)			0		特別収入(f)			0		
特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	0	0	当期収支差額(e)+(h)	0	▲2,763	0	0		

備考 行政費用では、委託料として物件費が多くかかっている。内訳として通訳クラウドサービス事業に係るタブレット端末及び通信回線保守委託等に497千円がかかっている。

問題点・課題 ○近年、区における外国人人口は増加傾向にあり、より多様な言語への対応が行政サービスに求められている。

問題点・課題の改善策			
	平成29年度に取り組む具体的な改善内容	平成29年度に実施した改善内容および評価	平成30年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	—	先行的に1階窓口にタブレット端末を配置し、通訳サービス活用により窓口サービスの向上を図った。	全庁での通訳サービス活用状況を把握し、適正な端末配置等を検討するとともに、窓口サービスの更なる向上を図る。
②			
③			
他区の実況	(実施 15 区 未実施 7 区 不明 0 区)		
議(要旨)問状	23区においては、北区が最も早く平成25年から同様のサービスを導入している。		

事務事業分析シート（平成30年度）

No1

事務事業コード	02-01-10		戦略プラン	<input type="radio"/> 協働	<input checked="" type="radio"/> 業務	<input type="radio"/> 財務	<input type="radio"/> 人事	
事務事業名	総合相談窓口		部課名	区政広報部秘書課		課長名	茶谷	
			担当者名	三澤		内線	2161	
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（30年度）								
事務事業の種類	<input checked="" type="radio"/> 新規事業（ <input type="radio"/> 30年度 <input type="radio"/> 29年度）			<input type="radio"/> 建設事業 <input checked="" type="radio"/> それ以外の継続事業				
開始年度	<input type="radio"/> 昭和 <input checked="" type="radio"/> 平成	14年度		根拠				
終期設定	<input type="radio"/> 有 <input checked="" type="radio"/> 無	年度		法令等				
実施基準	<input type="radio"/> 法令基準内 <input type="radio"/> 都基準内 <input checked="" type="radio"/> 区独自基準			計画区分		<input type="radio"/> 計画	<input checked="" type="radio"/> 非計画	
行政評価事業体系	分野	Ⅶ 計画推進のために						
	政策	14 積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進						
	施策	02 窓口サービス等の充実						
目的	区役所の顔となる相談・案内窓口として、来庁者の相談に適切に応じるとともに、関係部課と協力して課題に的確に対応する。一方、内部的には、来庁された方の要望を受ける窓口となり各部課の施策運営、企画、立案を支援する。							
対象者等	本庁舎等への電話や来庁する全ての人							
内容	<総合的な窓口の設置> 区民の要望・相談等に迅速かつ的確に対応するため、総合的な窓口として、本庁舎1階フロアに総合相談窓口を設置 (1) 区民要望等の受付 (2) 来庁者に対する適切な案内 (3) 要望等に対し、適宜・適切に処理し、政策形成に反映 平成24年度 [96,147件 (内相談 7,662件)、一日平均383件] 平成25年度 [91,540件 (内相談 6,828件)、一日平均365件] 平成26年度 [93,421件 (内相談 6,961件)、一日平均372件] 平成27年度 [94,981件 (内相談 7,787件)、一日平均380件] 平成28年度 [90,274件 (内相談 5,837件)、一日平均359件] 平成29年度 [88,220件 (内相談 5,257件)、一日平均352件]							
経過	平成14年 4月 1日 本庁舎1階フロアに区長室相談係を設置 平成17年 4月 1日 組織改正に伴い、秘書課総合相談係に名称変更 平成17年 5月 8日 テレビ電話相談サービス開始（平成21年3月末終了） 平成17年10月13日 区民ギャラリーの受付業務開始 平成19年 2月23日 受付レイアウトを変更 平成21年 4月 1日 インフォメーションディスプレイの設置（節電のため中止：H23.3中旬～H23.9上旬） 平成21年 6月 8日 受付にローカウンター設置 平成30年 2月 1日 タブレット端末を活用した外国語通訳クラウドサービスの導入							
必要性	来庁者が最初に接する区役所の顔として、どのような相談にも応じられる総合相談窓口は、区民満足度向上のために必要である。							
実施方法	（ <input checked="" type="radio"/> 直営）（直営の場合 <input checked="" type="radio"/> 常勤 <input checked="" type="radio"/> 非常勤 <input type="radio"/> 臨時職員） 平成14年4月1日、総合相談窓口を設置し7名の職員により実施。15年9名、17年10名、18年9名、21年7月10名、24年11名。27年から12名（常勤4名、非常勤8名）にて実施							
指 標	事務事業の成果とする指標名		指標の推移				指標に関する説明	
			27年度	28年度	29年度	30年度見込み		目標値(38年度)
	① 窓口案内件数（件）	94,981	90,274	88,220	89,000			
	②							
③								
事務事業の分類		分類についての説明・意見等						
30年度		31年度						
重点的に推進	重点的に推進		「区政は区民を幸せにするシステムである」という区の姿勢を具体的に示す上で、「区民の期待に応えるコンシェルジュ」として不可欠なサービスである。今後も情報収集と的確な発信等、より充実させていく。					

事務事業分析シート（平成30年度）

No1

事務事業コード	03-01-06		戦略プラン	<input type="radio"/> 協働 <input checked="" type="radio"/> 業務 <input type="radio"/> 財務 <input type="radio"/> 人事			
事務事業名	専門宿直員報酬		部課名	管理部経理課		課長名	古瀬
			担当者名	石田		内線	2251
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（30年度）	01-01-01	専門宿直員報酬					
事務事業の種類	<input checked="" type="radio"/> 新規事業 (<input type="radio"/> 30年度 <input type="radio"/> 29年度)			<input type="radio"/> 建設事業 <input checked="" type="radio"/> それ以外の継続事業			
開始年度	<input checked="" type="radio"/> 昭和 <input type="radio"/> 平成 63年度		根拠	荒川区非常勤職員の報酬及び費用弁償に関する			
終期設定	<input type="radio"/> 有 <input checked="" type="radio"/> 無 年度		法令等	条例、荒川区専門宿直員設置要綱			
実施基準	<input type="radio"/> 法令基準内 <input type="radio"/> 都基準内 <input checked="" type="radio"/> 区独自基準			計画区分	<input type="radio"/> 計画 <input checked="" type="radio"/> 非計画		
行政評価事業体系	分野	Ⅶ 計画推進のために					
	政策	14 積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進					
	施策	02 窓口サービス等の充実					
目的	区民サービスの向上を図るため、専門宿直員を配置し、平日の夜間及び休日等における戸籍、住民票、各種証明書などの申請受付や交付事務を行う。						
対象者等	平日の夜間及び休日等における戸籍、住民票、各種証明書などの申請書提出者						
内容	①文書の收受、急を要する文書の発送 ②平日に電話で申し込みのあった「住民票の写し」「住民税課税・非課税・納税証明書」の交付 ③「出生届」「死亡届」「婚姻届」「離婚届」等の届出書の受領 ④火葬許可書の発行 ⑤来庁者への対応 ⑥災害（小火災含む）発生時に、防災課長の指示により防災業務に従事 ⑦電話転送台の操作及び電話の問い合わせ対応						
経過	昭和63年度 職員の輪番制による宿日直制度を廃止し、専門宿直員制度を実施 平成4年7月 完全土曜閉庁に伴い、2人から3人に増員し、業務の拡大（毎週土曜日、午前9時から12時まで区民サービスコーナー設置） 平成18年11月 窓口延長・毎週水曜日17:15～19:00（平成18年7月から試行） 平成20年4月 日曜日閉庁・毎月第2・第4日曜日9:00～12:00（平成19年10月から試行） 平成30年4月 夜間・休日窓口混雑時のより迅速な対応、退職等による専門宿直員の変更に備えた人材育成等へ対応するため、1名増員し、4名体制とした。 ※業務内容（上記⑦）及び出勤日数の増に伴い、報酬額を179,700円から196,000円へ増額。						
必要性	行政サービスの提供を図るのに必要不可欠である。						
実施方法	（ <input checked="" type="radio"/> 1直営 ） （ 直営の場合 <input type="radio"/> 常勤 <input checked="" type="radio"/> 非常勤 <input type="radio"/> 臨時職員 ）						
指 標	事務事業の成果とする指標名		指標の推移				指標に関する説明
			27年度	28年度	29年度	30年度見込み	
	① 時間外窓口対応件数	25893	19697	18889	19000		
	② 時間外電話対応件数	30448	28061	27229	28000		
③							
事務事業の分類		分類についての説明・意見等					
30年度	31年度						
推進	継続	平成30年度より人員を1名増員し、サービス提供を行っている。					

予算・決算額等の推移		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
予算額		6,744	6,744	6,753	6,701	6,834	7,794	10,335
決算額(30年度は見込み)		6,744	6,744	6,724	6,700	6,834	7,655	10,335
実績の推移		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
事項名(30年度は見込み)								
報酬(月額・単位：円)		178,300	178,300	178,300	178,300	179,700	179,700	196,000
付加報酬(年額・単位：千円)		325	325	305	282	364	264	384
人員		3	3	3	3	3	3	4
取扱件数		3,179	2,965	3,109	3,327	3,013	3,065	3,039
予算・決算の内訳								
平成28年度(決算)			平成29年度(決算)			平成30年度(予算)		
節	主な事項	金額(千円)	節	主な事項	金額(千円)	節	主な事項	金額(千円)
報酬	付加報酬含む(3人分)	6,834	報酬	付加報酬含む(3人分)	6,733	報酬	付加報酬含む(4人分)	9,010
			共済費	社会保険料(3人分)	911	共済費	社会保険料(4人分)	1,325

(単位：千円)

行政コスト計算書	勘定科目		28年度	29年度	差額	行政収入	勘定科目		28年度	29年度	差額
	給与関係費		8,215	12,774	4,559		地方税		0	0	0
物件費		0	11	11	国庫支出金		0	0	0		
維持補修費		0	0	0	都支出金		0	0	0		
扶助費		0	0	0	分担金及び負担金		0	0	0		
補助費等		0	0	0	使用料及び手数料		0	0	0		
減価償却費		0	0	0	その他		0	0	0		
不納欠損・貸倒引当金繰入額		0	0	0	行政収入合計(a)		0	0	0		
賞与・退職給与引当金繰入額		75	1,045	970	行政収支差額(a)-(b)=(c)		▲ 8,290	▲ 13,830	▲ 5,540		
その他行政費用		0	0	0	金融収支差額(d)		0	0	0		
行政費用合計(b)		8,290	13,830	5,540	通常収支差額(c)+(d)=(e)		▲ 8,290	▲ 13,830	▲ 5,540		
特別費用(g)		0	0	0	特別収入(f)		0	0	0		
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0	0	0	当期収支差額(e)+(h)		▲ 8,290	▲ 13,830	▲ 5,540		

備考 専門宿直員1名増。行政費用では委託料として物件費が増額となっている。内訳としては、採用前健康診断委託に11千円かかっている。

問題点・課題

問題点・課題の改善策

	平成29年度に取り組む具体的な改善内容	平成29年度に実施した改善内容および評価	平成30年度以降に取り組む具体的な改善内容
①			
②			
③			
他区の実況	(実施 8 区 未実施 14 区 不明 0 区) 非常勤：8区(文京、台東、墨田、杉並、北、板橋、足立、江戸川) 委託：5区(中央、品川、大田、渋谷、練馬) ※25.5足立区調査より 常勤：9区(千代田、港、新宿、江東、目黒、世田谷、中野、豊島、葛飾)		
況議(会質問状)			

事務事業分析シート（平成30年度）

No1

事務事業コード	04-01-01	戦略プラン	<input type="radio"/> 協働	<input checked="" type="radio"/> 業務	<input type="radio"/> 財務	<input type="radio"/> 人事	
事務事業名	法律相談	部課名	区民生活部区民課		課長名	秦野	
		担当者名	北村		内線	2141	
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（30年度）		01-04-01	法律相談				
事務事業の種類	<input checked="" type="radio"/> 新規事業（ <input type="radio"/> 30年度 <input type="radio"/> 29年度）		<input type="radio"/> 建設事業		<input checked="" type="radio"/> それ以外の継続事業		
開始年度	<input checked="" type="radio"/> 昭和 <input type="radio"/> 平成	25年度	根拠	区民相談所条例 同施行規則 非常勤職員設置要綱 弁護士会研修会補助金要綱			
終期設定	<input type="radio"/> 有 <input checked="" type="radio"/> 無	年度	法令等				
実施基準	<input type="radio"/> 法令基準内	<input type="radio"/> 都基準内	<input checked="" type="radio"/> 区独自基準	計画区分	<input type="radio"/> 計画	<input checked="" type="radio"/> 非計画	
行政評価事業体系	分野	VII	計画推進のために				
	政策	14	積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進				
	施策	02	窓口サービス等の充実				
目的	区民の法律に関わる専門的な問題について、弁護士が無料で相談に応じる機会をつくることにより、区民の福祉の向上に資する。						
対象者等	法律に関わる専門的な相談を希望する区民						
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・相談日…毎週火・金曜日の2回 13時～16時（要事前予約） ・相談方法…法律相談員（弁護士）が毎回2名ずつで担当 相談室で相談者と法律相談員が対面で行う。1件あたり概ね30分間 ・相談員報酬…1名1回あたり @20,300 ・相談員 …荒川区区民相談所弁護士会会員25名 ・荒川区区民相談所弁護士会研修会への助成 						
経過	平成14年4月 区民相談所の所管が企画部広報課から地域振興部（現区民生活部）区民課へ移管						
必要性	法律に関わる専門的な相談について、弁護士に相談できる場を提供することは、区民生活の向上に必要不可欠である。						
実施方法	（ <input checked="" type="radio"/> 直営）（直営の場合 <input type="radio"/> 常勤 <input checked="" type="radio"/> 非常勤 <input type="radio"/> 臨時職員） 区民相談所弁護士会より推薦された25名の弁護士を区が委嘱し、毎回2名ずつの輪番制で担当し、任期は1年。						
指標	事務事業の成果とする指標名		指標の推移				指標に関する説明
			27年度	28年度	29年度	30年度見込み	
	①						
	②						
③							
事務事業の分類		分類についての説明・意見等					
30年度	31年度						
推進	推進	法律に関わる問題について、弁護士に相談できる場の提供など、区民生活の向上に寄与する事業であり、相談内容も多様化していることから優先度は高い。					

予算・決算額の推移		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
予算額		4,686	4,641	4,601	4,621	4,682	4,154	4,235
決算額(30年度は見込み)		4,153	4,110	4,069	4,050	4,111	4,071	4,235
実績の推移	事項名(30年度は見込み)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
	法律相談(件)	631	535	506	475	419	451	—
	法律相談<韓国・朝鮮語>(件)	1	3	4	3	0	—	—
	委嘱人数(人)	28	27	27	27	28	25	—
予算・決算の内訳								
平成28年度(決算)			平成29年度(決算)			平成30年度(予算)		
節	主な事項	金額(千円)	節	主な事項	金額(千円)	節	主な事項	金額(千円)
報酬	専門嘱託員報酬	3,979	報酬	専門相談員報酬	3,938	報酬	専門相談員報酬	4,101
需用費	図書購入	26	需用費	図書購入	27	需用費	図書購入	28
使用料等	無料法律相談会会場使用料	6	使用料等	無料法律相談会会場使用料	6	使用料等	無料法律相談会会場使用料	6
負担金補助等	弁護士会研修会助成	100	負担金補助等	弁護士会研修会助成	100	負担金補助等	弁護士会研修会助成	100

(単位：千円)

行政コスト計算書	勘定科目		28年度	29年度	差額	行政収入	勘定科目		28年度	29年度	差額
	給与関係費		5,626	5,592	▲34		地方税		0	0	0
物件費		32	33	1	国庫支出金		0	0	0		
維持補修費		0	0	0	都支出金		0	0	0		
扶助費		0	0	0	分担金及び負担金		0	0	0		
補助費等		100	100	0	使用料及び手数料		0	0	0		
減価償却費		0	0	0	その他		0	0	0		
不納欠損・貸倒引当金繰入額		0	0	0	行政収入合計(a)		0	0	0		
賞与・退職給与引当金繰入額		148	491	343	行政収支差額(a)-(b)=(c)		▲5,906	▲6,216	▲310		
その他行政費用		0	0	0	金融収支差額(d)		0	0	0		
行政費用合計(b)		5,906	6,216	310	通常収支差額(c)+(d)=(e)		▲5,906	▲6,216	▲310		
特別費用(g)		0	0	0	特別収入(f)		0	0	0		
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0	0	0	当期収支差額(e)+(h)		▲5,906	▲6,216	▲310		

備考 行政費用では、給与関係費の割合が高い。物件費の内訳は、図書購入費、無料法律相談会会場使用料である。補助費等については、弁護士会研修会に対する助成である。

問題点・課題 ○専門的で多岐にわたる相談内容に応じた、的確な助言をする必要がある。

問題点・課題の改善策

	平成29年度に取り組む具体的な改善内容	平成29年度に実施した改善内容および評価	平成30年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	現状の相談体制を維持するとともに区民の相談に対応していく。	区民の相談内容に応じて、的確な案内や助言を行った。	区民の多岐にわたる法律に関する相談について、弁護士による専門的な視点での的確な助言へとつなげる。
②			
③			
他区の実況	(実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区)		
議(会)質(問)状			

事務事業分析シート（平成30年度）

No1

事務事業コード	04-01-02		戦略プラン	<input type="radio"/> 協働 <input checked="" type="radio"/> 業務 <input type="radio"/> 財務 <input type="radio"/> 人事			
事務事業名	交通事故相談		部課名	区民生活部区民課	課長名	秦野	
			担当者名	北村	内線	2141	
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（30年度）	01-04-02	交通相談					
事務事業の種類	<input checked="" type="radio"/> 新規事業 (<input type="radio"/> 30年度 <input type="radio"/> 29年度)		<input type="radio"/> 建設事業 <input checked="" type="radio"/> それ以外の継続事業				
開始年度	<input checked="" type="radio"/> 昭和 <input type="radio"/> 平成 41年度		根拠	区民相談所条例 同施行規則			
終期設定	<input type="radio"/> 有 <input checked="" type="radio"/> 無 年度		法令等	非常勤職員設置要綱			
実施基準	<input type="radio"/> 法令基準内 <input type="radio"/> 都基準内 <input checked="" type="radio"/> 区独自基準		計画区分	<input type="radio"/> 計画 <input checked="" type="radio"/> 非計画			
行政評価事業体系	分野	Ⅶ 計画推進のために					
	政策	14 積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進					
	施策	02 窓口サービス等の充実					
目的	交通事故に関する問題について、区民相談所において無料で専門相談員が相談に応じることにより、区民の福祉の向上に資する。						
対象者等	交通事故に関する問題をかかえている区民						
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・相談日 …毎週月・水・金曜日の8時30分～17時15分 ・相談内容…事故当事者の補償内容、手続き等 ・相談方法…交通事故相談員が対応、相談室において相談者と相談員が対面で行う。 相談には、面接相談と電話相談がある。 ・相談員 …交通事故相談員1名（月額報酬181,500円） 						
経過	昭和41年度より実施 ・最近の事故の傾向として自転車同士や自転車と歩行者の事故の割合が高くなっており、賠償金額も高額化している。						
必要性	交通事故相談業務に精通した職員が相談に応じることは、区民生活の向上のために必要である。						
実施方法	（ 1直営 ） （ 直営の場合 <input type="radio"/> 常勤 <input checked="" type="radio"/> 非常勤 <input type="radio"/> 臨時職員 ） 交通事故相談業務や損害保険について詳しい者を相談員として委嘱、任期は1年						
指 標	事務事業の成果とする指標名		指標の推移				指標に関する説明
			27年度	28年度	29年度	30年度 見込み	
	①						
	②						
③							
事務事業の分類		分類についての説明・意見等					
30年度	31年度	交通事故相談における専門的な助言は、レベルの高い相談業務であることから優先度は高い。					
推進	推進						

予算・決算額等の推移		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
予算額		2,517	2,521	2,528	2,610	2,617	2,639	2,640
決算額(30年度は見込み)		2,515	2,518	2,522	2,608	2,614	2,616	2,640
実績の推移		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
事項名(30年度は見込み)								
相談件数(件)		171	163	137	203	216	227	—
予算・決算の内訳		平成28年度(決算)		平成29年度(決算)		平成30年度(予算)		
節	主な事項	金額(千円)	節	主な事項	金額(千円)	節	主な事項	金額(千円)
報酬	嘱託相談員報酬	2,294	報酬	相談員報酬	2,294	報酬	相談員報酬	2,295
共済費	嘱託相談員社会保険料	319	共済費	相談員社会保険料	321	共済費	相談員社会保険料	341
旅費	嘱託相談員旅費	2	旅費	相談員旅費	1	旅費	相談員旅費	4

(単位：千円)

行政コスト計算書	勘定科目		28年度	29年度	差額	勘定科目	28年度	29年度	差額
	給与関係費		2,613	2,615	2		地方税	0	0
物件費		1	1	0	国庫支出金	0	0	0	
維持補修費		0	0	0	都支出金	0	0	0	
扶助費		0	0	0	分担金及び負担金	0	0	0	
補助費等		0	0	0	使用料及び手数料	0	0	0	
減価償却費		0	0	0	その他	0	0	0	
不納欠損・貸倒引当金繰入額		0	0	0	行政収入合計(a)	0	0	0	
賞与・退職給与引当金繰入額		0	0	0	行政収支差額(a)-(b)=(c)	▲2,614	▲2,616	▲2	
その他行政費用		0	0	0	金融収支差額(d)	0	0	0	
行政費用合計(b)		2,614	2,616	2	通常収支差額(c)+(d)=(e)	▲2,614	▲2,616	▲2	
特別費用(g)		0	0	0	特別収入(f)	0	0	0	
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0	0	0	当期収支差額(e)+(h)	▲2,614	▲2,616	▲2	

備考

行政費用では、給与関係費の割合が高い。物件費については、相談員の旅費である。

問題点・課題

○自転車事故の中で、保険未加入者の相談が多く、加害者・被害者双方にとって大きな負担となり、保険加入の重要性を周知する必要がある。
○保険加入の必要性についての認識が低い状況であり、区民交通傷害保険などへの加入等、さらに促進していく必要がある。
○交通安全と保険加入について、関係部署(生活安全課)と連携した啓発を行う必要がある。

問題点・課題の改善策

	平成29年度に取り組む具体的な改善内容	平成29年度に実施した改善内容および評価	平成30年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	現状の相談体制を維持するとともに、区民の相談に対応していく。	区民の相談内容に応じて、的確な案内や助言を行った。	相談業務における具体的な事象事例から、相談者に対して保険未加入のデメリットについて周知徹底を図る。
②	様々な広報媒体を活用し、区民交通傷害保険事業を積極的にPRすることで、保険の認知度の上昇、加入者の増加につなげる。	町会回覧板や区広報等を活用し、多方面へ保険事業を周知したことで、保険制度の認知度を高め、加入者数を増加させることができた。	積極的なPRや関係部署との連携による周知を行うことで、保険事業の認知度を高め、今後とも加入者の増加につなげていく。
③	交通安全について、関係部署(生活安全課)と連携して啓発を行う。	自転車安全利用講習会や「安全・安心かわら版」などにより、交通安全について啓発を行った。	引き続き、交通安全について、関係部署(生活安全課)と連携して啓発を行う。

他区の実況

(実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区)

議(会)質(問)状

事務事業分析シート（平成30年度）

No1

事務事業コード	04-01-03		戦略プラン	○協働 ●業務 ○財務 ○人事			
事務事業名	一般相談及び各種相談		部課名	区民生活部区民課	課長名	秦野	
			担当者名	北村	内線	2141	
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（30年度）	01-04-03	一般相談および各種相談					
事務事業の種類	○新規事業（○30年度 ○29年度）		○建設事業		●それ以外の継続事業		
開始年度	●昭和 ○平成	25年度	根拠	区民相談所条例 同施行規則			
終期設定	○有 ●無	年度	法令等	非常勤職員設置要綱			
実施基準	○法令基準内 ○都基準内 ●区独自基準	計画区分		○計画	●非計画		
行政評価事業体系	分野	VII	計画推進のために				
	政策	14	積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進				
	施策	02	窓口サービス等の充実				
目的	区民の日常生活の中での様々な問題について、区民相談所が無料で相談に応じることにより、区民の福祉の向上に資する。						
対象者等	日常生活の中で問題をかかえている区民						
内容	<p>[一般相談]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談日…平日8時30分～17時15分 ・相談方法…相談員4名で対応、相談室及び相談所において相談者と対面で行う。 ・相談員…相談員4名（再任用2名、再雇用2名） <p>[外国語相談]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談日…毎月第1木曜日（休日の場合は第2木曜日） ハンブル・中国語相談…9時～12時 英語相談…13時～16時 ・相談方法…各語1名ずつ外国語の話せる専門相談員が、相談室において相談者と対面で行う。 ・相談員…相談員3名 ・相談員報酬…@12,000（1回あたり） 						
経過	<p>[一般相談]</p> <p>昭和25年度より開始</p> <p>[外国語相談]</p> <p>平成5年度…外国語相談開始（毎月第1・3木曜日実施）</p> <p>平成11年度…外国語相談日を相談件数が少ないことから月2回から月1回に変更</p>						
必要性	区民の日常生活の中において様々な問題が生じた際に、相談できる場所の提供は、区民生活の向上に必要不可欠であり、必要性は高い。						
実施方法	<p>（1直営）（直営の場合 ○常勤 ●非常勤 ○臨時職員）</p> <p>[行政相談、不動産取引相談、年金労務相談、土地建物登記・測量相談、行政書士相談、司法書士相談]相談場所の提供</p>						
指標	事務事業の成果とする指標名		指標の推移				指標に関する説明
			27年度	28年度	29年度	30年度見込み	
	①						
	②						
③							
事務事業の分類		分類についての説明・意見等					
30年度	31年度						
推進	推進	区民の様々な問題解決に向けた各種相談の場の提供など、区民の日常生活を支える事業であり、優先度は高い。					

予算・決算額等の推移		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
予算額		13,951	16,934	16,936	16,956	9,726	7,307	7,405
決算額(30年度は見込み)		7,936	9,323	7,146	3,460	3,351	3,265	7,405
実績の推移		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
事項名(30年度は見込み)								
一般相談件数		4,060	3,939	3,968	3,890	3,799	3,539	—
外国語相談件数		13	9	5	7	6	5	—
行政・人権・青少年相談件数		23	37	30	37	32	37	—
その他相談件数(除:法律・交通事故)		337	311	278	300	325	321	—
予算・決算の内訳								
平成28年度(決算)			平成29年度(決算)			平成30年度(予算)		
節	主な事項	金額(千円)	節	主な事項	金額(千円)	節	主な事項	金額(千円)
報酬	嘱託相談員報酬	2,701	報酬	相談員報酬	2,701	報酬	相談員報酬	5,943
共済費	嘱託相談員社会保険料	249	報酬	外国語相談員報酬	408	報酬	外国語相談員報酬	432
報償費	外国語窓口相談員謝礼	372	共済費	相談員社会保険料	131	共済費	相談員社会保険料	896
旅費	嘱託相談員旅費	0	旅費	相談員旅費	0	旅費	相談員旅費	2
需用費	消耗品等	28	需用費	消耗品等	25	需用費	消耗品等	36
						備品購入費	備品	96

(単位：千円)

行政コスト計算書	勘定科目		28年度	29年度	差額	行政収入	勘定科目		28年度	29年度	差額
	給与関係費		10,775	11,098	323		地方税		0	0	0
物件費		28	25	▲3	国庫支出金		0	0	0		
維持補修費		0	0	0	都支出金		0	0	0		
扶助費		0	0	0	分担金及び負担金		0	0	0		
補助費等		372	0	▲372	使用料及び手数料		0	0	0		
減価償却費		0	0	0	その他		0	0	0		
不納欠損・貸倒引当金繰入額		0	0	0	行政収入合計(a)		0	0	0		
賞与・退職給与引当金繰入額		704	2,334	1,630	行政収支差額(a)-(b)=(c)		▲11,879	▲13,457	▲1,578		
その他行政費用		0	0	0	金融収支差額(d)		0	0	0		
行政費用合計(b)		11,879	13,457	1,578	通常収支差額(c)+(d)=(e)		▲11,879	▲13,457	▲1,578		
特別費用(g)		0	0	0	特別収入(f)		0	0	0		
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0	0	0	当期収支差額(e)+(h)		▲11,879	▲13,457	▲1,578		

備考 行政費用では、給与関係費の割合が高い。物件費については、消耗品等の購入費である。平成29年度の補助費等が減少しているが、これは外国語相談員報酬を報償費から報酬へ変更したためである。

問題点・課題 ○深刻な問題やプライベートな問題をかかえて相談所を訪れるため、適切な案内や助言など慎重な対応が必要である。

問題点・課題の改善策

	平成29年度に取り組む具体的な改善内容	平成29年度に実施した改善内容および評価	平成30年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	現状の相談体制を維持するとともに区民の相談に対応していく。	区民の相談内容に応じて、的確な案内や助言を行った。	区民の様々な問題を受け止め、解決に向けた適切な各種相談へとつなげる。
②			
③			
他区の実況	(実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区)		
議(会)質(問)状			

事務事業分析シート（平成30年度）

No1

事務事業コード		04-01-14		戦略プラン		<input type="radio"/> 協働 <input checked="" type="radio"/> 業務 <input type="radio"/> 財務 <input type="radio"/> 人事		
事務事業名		小災害見舞事業費		部課名	区民生活部区民課	課長名	秦野	
				担当者名	千葉	内線	2512	
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（30年度）		01-13-01		小災害見舞事業費				
事務事業の種類		<input checked="" type="radio"/> 新規事業 （ <input type="radio"/> 30年度 <input type="radio"/> 29年度 ）		<input type="radio"/> 建設事業		<input checked="" type="radio"/> それ以外の継続事業		
開始年度		<input checked="" type="radio"/> 昭和 <input type="radio"/> 平成		54年度		根拠法令等		
終期設定		<input type="radio"/> 有 <input checked="" type="radio"/> 無		年度		荒川区小災害見舞金等支給要綱		
実施基準		<input type="radio"/> 法令基準内 <input type="radio"/> 都基準内 <input checked="" type="radio"/> 区独自基準		計画区分		<input type="radio"/> 計画 <input checked="" type="radio"/> 非計画		
行政評価事業体系		分野		Ⅶ		計画推進のために		
		政策		14		積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進		
		施策		02		窓口サービス等の充実		
目的		小災害により被害を受けた区民に見舞金等を支給し、被災見舞の意を表すことを目的とする。なお小災害とは火災、風水害等に起因する被害が災害救助法（昭和22年法律第118号）の適用に至らないものをいう。						
対象者等		小災害により被害を受けた当時、荒川区内に住所を有する者（区民）						
内容		○被災地を所管する区民事務所長等からの「災害状況報告書」に基づき、支給の可否を決定する。 ○支給基準に基づき見舞品金を被災世帯に対し支給する。 ○支給基準 ・全焼 住居の居住部分が7割以上焼失・倒壊したもの ・半焼 住居の居住部分が2割以上7割未満焼失・倒壊したもの ・床上冠水 住居の居住部分の7割以上が浸水したもの ・単身世帯 独立して住居及び家計を維持する単身者（世帯：住居及び家計を共にする者の集まり） ○被害等に基づく支給額 ・全焼・全壊・倒壊 一般世帯30,000円、単身世帯15,000円 ・半焼・半壊・浸水 一般世帯20,000円、単身世帯10,000円 ・死亡（弔慰金） 一人当たり30,000円 ・緊急生活支援金 一人当たり2,000円						
経過		・「東京都荒川区小災害罹災者応急援助要綱（S43.11月制定）」をS54.3.31付で廃止。 ・「東京都荒川区小災害見舞金等支給要綱」をS54.4.1から適用。 ・H10.4.1から、福祉部福祉計画課より、地域振興部区民課へ所管変更。要綱の第3条（見舞金等の支給基準）を改正し、見舞品（毛布一人一枚）の支給を廃止。 ・H12.4.1付で要綱一部改正。「条例の題名等を統一する条例」の成立に伴い、「東京都荒川区小災害見舞金等支給要綱」を「荒川区小災害見舞金等支給要綱」に改正する。 ・H18.4.1付で要綱一部改正。組織変更に伴う改正。 ・H20.4.1付で要綱一部改正。緊急生活支援金の追加等。 ・H26.2.27付で要綱一部改正。文言の修正。						
必要性		区として見舞金を支給することにより、被災者が当面の生活費を得ることが出来るほか、不安感を和らげる効果も期待できるものであり、必要性は高い。						
実施方法		（ <input type="radio"/> 1直営 ） （ 直営の場合 <input checked="" type="radio"/> 常勤 <input type="radio"/> 非常勤 <input type="radio"/> 臨時職員 ）						
指 標	事務事業の成果とする指標名		指標の推移				指標に関する説明	
			27年度	28年度	29年度	30年度見込み		目標値(38年度)
	①	見舞金支給までの時間（日）	2.5	1.5	3.5	2.0	1.0	給付手続に要した平均日数
	②							
③								
事務事業の分類		分類についての説明・意見等						
30年度		31年度						
継続		継続		見舞金として被災者に当面の生活費を支給することで、被災者に安心感を与えることが出来る事業であり、現行どおり実施する。				

予算・決算額等の推移		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
予算額		502	502	502	502	500	785	500
決算額 (30年度は見込み)		102	226	182	180	105	665	500
実績の推移		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
事項名 (30年度は見込み)								
発生件数		3	7	4	4	4	4	—
全焼・全壊・倒壊 (件)		1	4	3	1	1	7	—
半焼・半壊・浸水 (件)		2	3	11	6	5	26	—
死亡 (件)		1	2	0	1	0	4	—
予算・決算の内訳								
平成28年度 (決算)			平成29年度 (決算)			平成30年度 (予算)		
節	主な事項	金額 (千円)	節	主な事項	金額 (千円)	節	主な事項	金額 (千円)
負担金補助等	見舞金・弔慰金	105	負担金補助等	見舞金・弔慰金	665	負担金補助等	見舞金・弔慰金	500

(単位：千円)

行政コスト計算書	勘定科目		28年度	29年度	差額	行政収入	勘定科目		28年度	29年度	差額
	給与関係費		1,138	1,319	181		地方税			0	0
物件費		0	0	0	国庫支出金			0	0	0	
維持補修費		0	0	0	都支出金			0	0	0	
扶助費		0	0	0	分担金及び負担金			0	0	0	
補助費等		105	665	560	使用料及び手数料			0	0	0	
減価償却費		0	0	0	その他			0	0	0	
不納欠損・貸倒引当金繰入額		0	0	0	行政収入合計(a)			0	0	0	
賞与・退職給与引当金繰入額		102	392	290	行政収支差額(a)-(b)=(c)			▲ 1,345	▲ 2,376	▲ 1,031	
その他行政費用		0	0	0	金融収支差額(d)			0	0	0	
行政費用合計(b)		1,345	2,376	1,031	通常収支差額(c)+(d)=(e)			▲ 1,345	▲ 2,376	▲ 1,031	
特別費用(g)		0	0	0	特別収入(f)			0	0	0	
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0	0	0	当期収支差額(e)+(h)			▲ 1,345	▲ 2,376	▲ 1,031	

備考 小災害1件当たりの見舞金支給対象者が多いケースが複数件あり、予算移用にて対応するなど補助費等の実績増となった。

問題点・課題 ○見舞金の支給にあたっては迅速な対応が必要とされる。しかし、夜間に災害が発生した場合は翌日、休日・祝日等に災害が発生した場合は休み明けの対応となり、状況によっては災害直後に見舞金を支給できない場合がある。

問題点・課題の改善策

	平成29年度に取り組む具体的な改善内容	平成29年度に実施した改善内容および評価	平成30年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	引き続き関係部署等との連携を円滑に行うことで、遅滞なく見舞金を支給する。	見舞金の支給だけでなく必要に応じて他の支援策も紹介するなど、被災者のニーズに対応するよう心掛けた。	関係部署等と連携して火災現場や被災者の避難状況等の情報を的確に収集し、迅速に対応する。
②			
③			
他区の実況	(実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区)		
議(要旨)問状			

事務事業分析シート（平成30年度）

No1

事務事業コード	04-01-15		戦略プラン	○協働 ●業務 ○財務 ○人事			
事務事業名	区民交通傷害保険事業費		部課名	区民生活部区民課	課長名	秦野	
			担当者名	片山	内線	3782	
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（30年度）	01-14-01	交通傷害保険事業費					
事務事業の種類	○新規事業（○30年度 ○29年度）			○建設事業 ●それ以外の継続事業			
開始年度	○昭和 ●平成		14年度	根拠	荒川区区民交通傷害保険・自転車賠償責任保険事業要綱		
終期設定	○有 ●無		年度	法令等			
実施基準	○法令基準内 ○都基準内 ●区独自基準		計画区分	○計画 ●非計画			
行政評価事業体系	分野	Ⅶ 計画推進のために					
	政策	14 積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進					
	施策	02 窓口サービス等の充実					
目的	交通事故による傷害を受けた区民を救済するため、区民交通傷害保険事業を実施し、区民の生活の安定と福祉の増進に寄与することを目的とする。						
対象者等	区民交通傷害保険への加入を希望する区民						
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・加入資格：区民（自転車賠償プランについては、区民交通傷害保険加入者のみ） ・補償内容：交通事故によりケガをした場合に、入院・通院の治療期間に応じた保険金を支払う。（自転車賠償プランは法律上の損害賠償を負った場合に補償） ・保険料（年額）： A 1,000円 B 1,700円 C 2,900円 A J 1,400円 B J 2,100円 C J 3,300円（※自転車賠償プランを含むコース） ・保険期間：4月1日から翌年3月31日までの1年間 ・加入申込期間：毎年2月から3月 						
経過	<ul style="list-style-type: none"> ・平成13年12月 特別区人事厚生事務組合議決により交通災害共済事業の廃止決定。 ・平成14年 2月 区民交通傷害保険事業の実施決定。（総務区民委員会報告） ・平成15年 2月 平成15年度より保険加入申込みは年1回。（2月から3月加入受付） ・平成18年 2月 自転車賠償責任プランの募集を開始。 ・平成22年 2月 平成22年度より、各コース200円値上げ。 ・平成22年 4月 保険法改正により、中途解約開始。 ・平成25年 2月 団体での加入者に対して加入者証シールの配付を開始。 ・平成28年 2月 平成28年度より、A・A Jコース200円、B・C・B J・C Jコース300円値上げ。 ・平成30年 2月 平成30年度より、自転車賠償責任プラン100円値上げ、支払限度額を1億円に引き上げ。 						
必要性	自転車利用者の増加と共に、事故件数も増加している。 また、自転車利用者が加害者となり、高額な損害賠償責任を負う事故も増えているため、安価で加入しやすい保険商品の提供が必要である。						
実施方法	（1直営）（直営の場合 ●常勤 ○非常勤 ●臨時職員） ・区と損害保険ジャパン日本興亜株式会社が区民交通傷害保険特約条項に基づく保険契約を締結。 ・区は2～3月に保険加入希望者より申込書及び保険料を全額受領し、加入者証を交付。						
指 標	事務事業の成果とする指標名		指標の推移				指標に関する説明
			27年度	28年度	29年度	30年度見込み	
	① 加入率（％）	8.7	9.4	8.6	8.7	10.0	当該年度加入者数／各年度4月1日時点での総人口
	② 事故率（％）	1.7	1.5	1.5			当該年度事故件数／当該年度加入者数
③							
事務事業の分類		分類についての説明・意見等					
30年度	31年度						
推進	推進	自転車による加害事故が増加し、それに伴い高額な損害賠償責任を負うケースが増えているため、必要度は高い。					

予算・決算額等の推移		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
予算額		2,735	3,230	2,811	2,846	3,464	3,453	3,608
決算額(30年度は見込み)		2,677	2,816	2,563	2,487	2,749	2,832	3,608
実績の推移		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
事項名(30年度は見込み)								
加入者数(人)		18,059	18,026	18,277	19,003	18,576	18,402	18,660
加入世帯数(世帯)		8,864	8,949	9,223	9,675	9,617	9,781	10,014
予算・決算の内訳		平成28年度(決算)		平成29年度(決算)		平成30年度(予算)		
節	主な事項	金額(千円)	節	主な事項	金額(千円)	節	主な事項	金額(千円)
賃金	臨時職員賃金	1,141	賃金	臨時職員賃金	1,322	賃金	臨時職員賃金	1,349
報償費	団体加入報償金	1,161	報償費	団体加入報償金	1,121	報償費	団体加入報償金	1,552
需用費	消耗品等・印刷製本	385	需用費	消耗品等・印刷製本	325	需用費	消耗品等・印刷製本	630
役務費	郵便料・振込手数料	62	役務費	郵便料・振込手数料	64	役務費	郵便料・振込手数料	77

(単位：千円)

行政コスト計算書	勘定科目		28年度	29年度	差額	行政収入	勘定科目		28年度	29年度	差額
	給与関係費		5,865	5,715	▲150		地方税		0	0	0
物件費		1,587	1,710	123	国庫支出金		0	0	0		
維持補修費		0	0	0	都支出金		0	0	0		
扶助費		0	0	0	分担金及び負担金		0	0	0		
補助費等		1,161	1,121	▲40	使用料及び手数料		0	0	0		
減価償却費		0	0	0	その他		3,352	3,326	▲26		
不納欠損・貸倒引当金繰入額		0	0	0	行政収入合計(a)		3,352	3,326	▲26		
賞与・退職給与引当金繰入額		528	1,697	1,169	行政収支差額(a)-(b)=(c)		▲5,789	▲6,917	▲1,128		
その他行政費用		0	0	0	金融収支差額(d)		0	0	0		
行政費用合計(b)		9,141	10,243	1,102	通常収支差額(c)+(d)=(e)		▲5,789	▲6,917	▲1,128		
特別費用(g)		0	0	0	特別収入(f)		0	0	0		
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0	0	0	当期収支差額(e)+(h)		▲5,789	▲6,917	▲1,128		

備考 行政費用では、物件費と賞与・退職給与引当金繰入額が増加した一方で、給与関係費と補助費が減少した。内訳として、特に団体加入者数は報奨金額の減少に起因しており、補助費等が40,256円減少した。行政収入では、事務手数料で3,326,400円収入があった。

問題点・課題 ○区民交通傷害保険は、民間の保険商品に比べ様々な制限が少なく、比較的安価であることが特徴である。近年、自転車事故賠償への関心が高まり、平成30年度から自転車賠償責任プランの支払限度額が1億円に引き上げられた。自転車の保険に関しては、より充実した内容で安価な保険商品が各民間保険会社より提供されている。今後は行政のフォローだけでなく民間の保険商品も活用して対応しつつ、交通において区民が安心できる補償づくりを実施していく。そのため、引き続き他区の状況も含めて動向を見守る。
○募集時期が区営駐輪場の申し込み時期と重なるため、一つの窓口でできないのかという意見もある。

問題点・課題の改善策

	平成29年度に取り組む具体的な改善内容	平成29年度に実施した改善内容および評価	平成30年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	様々な広報媒体を活用し、事業を積極的にPRすることで、保険の認知度の上昇、加入者の増加につなげる。	町会回覧板や区広報等を活用し、多方面へ保険事業を周知したことで、保険制度の認知度を高め、加入者数を増加させることができた。	積極的なPRや関係部署との連携による周知を行うことで、保険事業の認知度を高め、今後とも加入者の増加につなげていく。
②			
③			
他区の実況	(実施 10 区 未実施 12 区 不明 0 区)	港、文京、台東、墨田、江東、渋谷、豊島、北区、練馬区、世田谷	
況議(会質問状)	平成23年度予特「加入促進及び保険に加入した証となるシールの作成・配付について」		

事務事業分析シート（平成30年度）

No1

事務事業コード	04-01-16		戦略プラン	<input type="radio"/> 協働 <input checked="" type="radio"/> 業務 <input type="radio"/> 財務 <input type="radio"/> 人事																	
事務事業名	管理費（区民事務所）		部課名	区民生活部区民課	課長名	秦野															
			担当者名	森田	内線	2513															
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（30年度）	01-01-01	管理費（区民事務所）																			
	01-03-01	営繕費（区民事務所）																			
事務事業の種類	<input checked="" type="radio"/> 新規事業 (<input type="radio"/> 30年度 <input type="radio"/> 29年度)			<input type="radio"/> 建設事業 <input checked="" type="radio"/> それ以外の継続事業																	
開始年度	<input type="radio"/> 昭和 <input checked="" type="radio"/> 平成		元年度	根拠	荒川区庁舎管理規則																
終期設定	<input type="radio"/> 有 <input checked="" type="radio"/> 無		年度	法令等																	
実施基準	<input type="radio"/> 法令基準内 <input type="radio"/> 都基準内 <input checked="" type="radio"/> 区独自基準			計画区分	<input type="radio"/> 計画 <input checked="" type="radio"/> 非計画																
行政評価事業体系	分野	Ⅶ 計画推進のために																			
	政策	14 積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進																			
	施策	02 窓口サービス等の充実																			
目的	区民が適切かつ快適に区民事務所を利用できるように施設の維持管理を行う。																				
対象者等	区民事務所の利用者、ひろば館事業の貸室利用者																				
内容	<対象施設> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">開所年月</th> <th style="width: 15%;">延床面積</th> <th style="width: 55%;">備 考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>南千住区民事務所</td> <td>平成22年3月 172㎡</td> <td>アクレスティ南千住2階</td> </tr> <tr> <td>町屋区民事務所（ひろば館）</td> <td>昭和41年4月 330㎡</td> <td>旧第五出張所</td> </tr> <tr> <td>尾久区民事務所（ひろば館）</td> <td>昭和50年2月 445㎡</td> <td>旧第七出張所</td> </tr> <tr> <td>日暮里区民事務所〔仮設〕</td> <td>平成26年4月 435㎡</td> <td>旧第八出張所跡地から移転</td> </tr> </tbody> </table> <p>※開所年月は現所在地における業務開始日を示す。</p>						開所年月	延床面積	備 考	南千住区民事務所	平成22年3月 172㎡	アクレスティ南千住2階	町屋区民事務所（ひろば館）	昭和41年4月 330㎡	旧第五出張所	尾久区民事務所（ひろば館）	昭和50年2月 445㎡	旧第七出張所	日暮里区民事務所〔仮設〕	平成26年4月 435㎡	旧第八出張所跡地から移転
	開所年月	延床面積	備 考																		
南千住区民事務所	平成22年3月 172㎡	アクレスティ南千住2階																			
町屋区民事務所（ひろば館）	昭和41年4月 330㎡	旧第五出張所																			
尾久区民事務所（ひろば館）	昭和50年2月 445㎡	旧第七出張所																			
日暮里区民事務所〔仮設〕	平成26年4月 435㎡	旧第八出張所跡地から移転																			
<事業内容> (1) 光熱水費の支払 (2) 消耗品（蛍光灯、清掃用具等）購入 (3) 貯水槽清掃、水質検査、清掃、消防設備保守点検等の契約および支払 (4) 電気設備、給排水衛生設備等の修繕工事																					
経過	平成元年度 地域振興部を設置し、5つの「地域振興課」を置き、管理係（ひろば館を含む）・区民事務所を所管。従来の出張所は廃止し、所管区域を持たない「区民事務所」とした。（設置数は7） 平成16年度 5つの地域振興課を統合。 平成21年度 南千住東部区民事務所と南千住西部区民事務所を統合（平成22年3月29日）。 平成23年度 南千住区民事務所東部ひろば館の名称を南千住区民事務所東部・石浜ひろば館に変更。 平成24年度 南千住区民事務所東部・石浜ひろば館閉館（平成25年3月末）。 平成26年度 日暮里区民事務所仮設移転																				
必要性	地域にある身近な行政機関として、利用頻度の高い住民票や印鑑証明書等の発行を行うほか、幅広い行政サービスの最前線の窓口としての役割は非常に重要である。また、ひろば館事業としての貸室事業を行い、区民に自主的な活動を行うための場を提供している。																				
実施方法	（ 2一部委託 ） （ 直営の場合 <input type="radio"/> 常勤 <input type="radio"/> 非常勤 <input type="radio"/> 臨時職員 ）																				
	清掃委託 民間業者 尾久・町屋957,318円 南千住・日暮里926,899円 機械警備委託 民間業者 1,671,840円 消防設備保守点検 民間業者 79,704円																				
指 標	事務事業の成果とする指標名		指標の推移				指標に関する説明														
			27年度	28年度	29年度	30年度見込み		目標値(38年度)													
	①	施設の稼働率（％）		41.6	39.3	39.8	40.0	60.0	町屋区民事務所ひろば館貸室 尾久区民事務所ひろば館貸室												
	②	1㎡あたりの修繕費（円）		739	610	532	532	700	家屋等修繕費（緊急修繕費除く） /延床面積												
③																					
事務事業の分類			分類についての説明・意見等																		
30年度		31年度																			
継続		継続		区民サービスにおける最前線の窓口として、区民事務所の必要な維持管理、修繕を行う。																	

予算・決算額等の推移		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	
予算額						-	26,901	28,961	27,897
決算額(30年度は見込み)						-	25,806	28,292	27,897
実績の推移	事項名(30年度は見込み)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	
予算・決算の内訳									
平成28年度(決算)			平成29年度(決算)			平成30年度(予算)			
節	主な事項	金額(千円)	節	主な事項	金額(千円)	節	主な事項	金額(千円)	
需用費	家屋等修繕費	831	需用費	家屋等修繕費	425	需用費	家屋等修繕費	755	
需用費	消耗品・光熱水費	3,462	工事請負費	工事請負費	1,296	需用費	消耗品費・光熱水費	3,718	
役務費	受水槽清掃等	49	需用費	消耗品費・光熱水費	95	役務費	受水槽清掃等	127	
委託料	保守委託・清掃委託等	2,493	役務費	受水槽清掃等	87	委託料	保守委託・清掃委託	4,442	
使用料等	日暮里区民事務所仮庁舎リース	17,088	委託料	保守委託・清掃委託	3,815	使用料等	日暮里区民事務所仮庁舎リース	15,705	
負担金補助等	南千住区民事務所管理費	1,883	使用料等	日暮里区民事務所仮庁舎リース	17,088	負担金補助等	南千住区民事務所管理費	1,924	
			負担金補助等	南千住区民事務所管理費	1,924				

(単位：千円)

行政コスト計算書	勘定科目	28年度	29年度	差額	勘定科目	28年度	29年度	差額
		給与関係費	4,677	2,766		▲1,911	地方税	0
物件費	6,004	7,575	1,571	国庫支出金	0	0	0	
維持補修費	831	410	▲421	都支出金	0	0	0	
扶助費	0	0	0	分担金及び負担金	0	0	0	
補助費等	1,883	1,923	40	使用料及び手数料	12	12	0	
減価償却費	4,199	4,199	0	その他	81	87	6	
不納欠損・貸倒引当金繰入額	0	0	0	行政収入合計(a)	93	99	6	
賞与・退職給与引当金繰入額	502	822	320	行政収支差額(a)-(b)=(c)	▲18,003	▲18,892	▲889	
その他行政費用	0	1,296	1,296	金融収支差額(d)	0	0	0	
行政費用合計(b)	18,096	18,991	895	通常収支差額(c)+(d)=(e)	▲18,003	▲18,892	▲889	
特別費用(g)	0	0	0	特別収入(f)	0	0	0	
特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	0	0	当期収支差額(e)+(h)	▲18,003	▲18,892	▲889	

備考 給与関係費の減や物件費の増は平成29年度の組織改正に伴う充当先の変更による。維持補修費の減は緊急修繕費の皆減等の予算区分変更によるもの。

問題点・課題 ○建物の老朽化が顕著であり、修繕・改修工事の必要性が高くなってきている。
○中長期改修実施計画の第1期1年目優先順位評価対象施設である町屋・尾久区民事務所については、雨漏り等により運営にも支障が生じていることから大規模改修等の実施が必要である。
○地域におけるふれあい館等の整備状況や利用状況にあわせて、区民事務所ひろば館の貸室事業について、今後のあり方を検討する必要がある。

問題点・課題の改善策

	平成29年度に取り組む具体的な改善内容	平成29年度に実施した改善内容および評価	平成30年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	定期的に施設・設備等の点検を行い、環境に配慮したエネルギーの有効活用の検討を行うなど、施設の維持管理に努める。	定期的に施設・設備等の点検を行い、環境に配慮したエネルギーの有効活用の検討を行うなど、施設の維持管理に努めた。	定期的に施設・設備等の点検を行い、環境に配慮したエネルギーの有効活用の検討を行うなど、施設の維持管理に努める。
②	中長期改修実施計画の第1期優先順位評価対象施設である町屋・尾久区民事務所について、建替え等の改修を検討する。	中長期改修実施計画の第1期優先順位評価対象施設である町屋・尾久区民事務所について、建替え等を含め改修の検討を行った。	中長期改修実施計画の第1期優先順位評価対象施設である町屋・尾久区民事務所について、改修及び建替え等を検討する。
③			

他区の実況	(実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区)
他区においても、区民事務所の管理に必要な経費として計上している。	
況議(会質問状)	

事務事業分析シート（平成30年度）

No1

事務事業コード	04-01-17		戦略プラン	<input type="radio"/> 協働 <input checked="" type="radio"/> 業務 <input type="radio"/> 財務 <input type="radio"/> 人事				
事務事業名	運営費（区民事務所）		部課名	区民生活部区民課	課長名	秦野		
			担当者名	森田	内線	2513		
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（30年度）	01-02-01	運営費（区民事務所）						
事務事業の種類	<input checked="" type="radio"/> 新規事業（ <input type="radio"/> 30年度 <input type="radio"/> 29年度）			<input type="radio"/> 建設事業 <input checked="" type="radio"/> それ以外の継続事業				
開始年度	<input checked="" type="radio"/> 昭和 <input checked="" type="radio"/> 平成		元年度	根拠				
終期設定	<input checked="" type="radio"/> 有 <input checked="" type="radio"/> 無		年度	法令等				
実施基準	<input checked="" type="radio"/> 法令基準内 <input type="radio"/> 都基準内 <input checked="" type="radio"/> 区独自基準			計画区分	<input type="radio"/> 計画 <input checked="" type="radio"/> 非計画			
行政評価事業体系	分野	Ⅶ 計画推進のために						
	政策	14 積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進						
	施策	02 窓口サービス等の充実						
目的	区民の利便性向上に資するため、住民基本台帳に基づく事務、印鑑証明事務、その他区民事務所に属する事務の管理運営を行う。							
対象者等	区民事務所の利用者							
内容	(1) 住民基本台帳に関する事務 (2) 印鑑の登録及び証明に関する事務 (3) 戸籍の謄抄本、全部事項証明書及び個人事項証明書の交付に関する事務 (4) 特別区民税・軽自動車税の証明書交付 (5) 区民税・国民健康保険料・介護保険料・後期高齢者医療保険料の収納 (6) 国民健康保険・国民年金の届出の受理 (7) 畜犬登録・狂犬病予防注射済証の交付 (8) ひろば館・ふれあい館使用料の収納							
経過	昭和22年 6月 各出張所設置 平成元年 4月 「ひろば館構想」実施 出張所→区民事務所 平成 4年 9月 住民票自動交付機稼動 平成 8年11月 印鑑登録証明書自動交付機稼動 平成10年 4月 区民事務所統合（7→5） 平成13年12月 施設予約システム（ひろば館）稼動 平成15年 8月 住民基本台帳カード交付開始 平成16年 7月 ひろば館貸室の有料化 平成18年 4月 宮地ひろば館廃止（子ども家庭支援センターに） 平成22年 3月 南千住東部区民事務所と南千住西部区民事務所を統合 平成25年 3月 南千住区民事務所東部・石浜ひろば館廃止 平成26年 4月 日暮里区民事務所仮設移転							
必要性	地域にある身近な行政機関として、利用頻度の高い住民票や印鑑証明書等の発行を行い、幅広い行政サービスの最前線の窓口としての役割は非常に重要である。また、ひろば館事業としての貸室事業を行い、区民に自主的な活動を進めるための場を提供している。							
実施方法	（2一部委託）（直営の場合 <input type="radio"/> 常勤 <input type="radio"/> 非常勤 <input type="radio"/> 臨時職員） ファクシミリ保守委託 民間業者 202,834円							
指	事務事業の成果とする指標名	指標の推移					指標に関する説明	
		27年度	28年度	29年度	30年度見込み	目標値(38年度)		
	①	住民票交付枚数（自動交付機含む）	48,335	49,170	48,790	48,755	49,700	有料分のみ
	②	印鑑証明書交付枚数（自動交付機含む）	37,108	37,117	36,043	36,756	37,500	有料分のみ（外国人含む）
③	戸籍謄抄本（全部・個人事項証明書）交付枚数	10,384	10,931	10,916	10,743	11,000	有料分のみ（改製原含む）	
事務事業の分類		分類についての説明・意見等						
30年度	31年度							
推進	推進	幅広い区民サービスを行う区民事務所の役割は重要であり、さらに適正かつ効率的な運営を図る。						

予算・決算額等の推移		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
予算額		5,127	4,799	4,970	4,936	4,866	26,405	25,084
決算額(30年度は見込み)		4,305	4,067	4,307	4,314	4,134	24,746	25,084
実績の推移		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
事項名(30年度は見込み)								
区民事務所数		4	4	4	4	4	4	4
予算・決算の内訳		平成28年度(決算)		平成29年度(決算)		平成30年度(予算)		
節	主な事項	金額(千円)	節	主な事項	金額(千円)	節	主な事項	金額(千円)
賃金	臨時職員賃金	163	報酬等	非常勤報酬、共済費	19,094	報酬等	非常勤報酬、共済費	19,549
旅費	近接地内旅費	13	旅費	近接地内旅費	7	旅費	近接地内旅費	22
需用費	消耗品、物品修繕	1,054	需用費	消耗品、物品修繕	1,229	需用費	消耗品、物品修繕	1,478
役務費	電話料金等	1,300	役務費	電話料金等	1,394	役務費	電話料金等	1,420
委託料	FAX保守委託	198	委託料	FAX保守委託	649	委託料	FAX保守委託	659
使用料等	複写機賃借料等	1,353	使用料等	複写機賃借料等	1,806	使用料等	複写機賃借料等	1,858
負担金補助等	町会費、使用料還付金	53	負担金補助等	町会費、使用料還付金	567	負担金補助等	町会費、使用料還付金	98

(単位：千円)

行政コスト計算書	勘定科目			行政収入	勘定科目			
	28年度	29年度	差額		28年度	29年度	差額	
行政コスト計算書	給与関係費	258,680	255,709	▲2,971	地方税	0	0	0
	物件費	4,081	5,601	1,520	国庫支出金	0	0	0
	維持補修費	0	0	0	都支出金	0	0	0
	扶助費	0	0	0	分担金及び負担金	0	0	0
	補助費等	53	42	▲11	使用料及び手数料	39,571	38,848	▲723
	減価償却費	0	0	0	その他	0	0	0
	不納欠損・貸倒引当金繰入額	0	0	0	行政収入合計(a)	39,571	38,848	▲723
	賞与・退職給与引当金繰入額	27,764	70,277	42,513	行政収支差額(a)-(b)=(c)	▲251,007	▲292,781	▲41,774
	その他行政費用	0	0	0	金融収支差額(d)	0	0	0
	行政費用合計(b)	290,578	331,629	41,051	通常収支差額(c)+(d)=(e)	▲251,007	▲292,781	▲41,774
特別費用(g)	0	0	0	特別収入(f)	0	0	0	
特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	0	0	当期収支差額(e)+(h)	▲251,007	▲292,781	▲41,774	

備考 給与関係費及び補助費等の減少は組織改正による按分の変更による。

問題点・課題 ○行政サービスの最前線の窓口として、区民事務所における取扱事務の拡充についても関係部署と連携を図りながら、検討していく必要がある。
○また、地域におけるふれあい館の整備状況や利用状況にあわせて、区民事務所に併設のひろば館(貸室)事業について、今後のあり方を検討する必要がある。

問題点・課題の改善策

	平成29年度に取り組む具体的な改善内容	平成29年度に実施した改善内容および評価	平成30年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	窓口の多様な業務を適正に行い、区民の要望に応えるよう努め、区民サービスの向上を図る。	窓口の多様な業務を適正に行い、区民の要望に応えるよう努め、区民サービスの向上を図った。	窓口の多様な業務を適正に行い、区民の要望に応えるよう努め、区民サービスの向上を図る。
②			
③			
他区の実況	(実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区)	他区においても、区民事務所(支所等)の運営に必要な経費を計上している。	
議(会)質問状	平成21年3定 (仮称)南千住区民事務所を含めて全区民事務所で区役所と同一業務実施の可否について (仮称)南千住区民事務所で乳幼児子ども医療証の発行、都外の医療機関の子供の医療費請求等の受付について (仮称)南千住区民事務所で平日の時間延長、土日祝日の開所、区民相談、行政相談、消費生活相談などの各種相談を定期的実施することについて		

事務事業分析シート（平成30年度）

No1

事務事業コード		04-02-01		戦略プラン		<input type="radio"/> 協働 <input checked="" type="radio"/> 業務 <input type="radio"/> 財務 <input type="radio"/> 人事		
事務事業名		戸籍事務		部課名	区民生活部戸籍住民課	課長名	木村	
				担当者名	蓮池・板倉	内線	2353・2356	
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（30年度）		01-01-01	戸籍事務費					
事務事業の種類		<input checked="" type="radio"/> 新規事業 (<input type="radio"/> 30年度 <input type="radio"/> 29年度)		<input type="radio"/> 建設事業		<input checked="" type="radio"/> それ以外の継続事業		
開始年度	<input checked="" type="radio"/> 昭和 <input type="radio"/> 平成	22年度		根拠	国籍法、民法、戸籍法、地方自治法、墓地埋葬			
終期設定	<input type="radio"/> 有 <input checked="" type="radio"/> 無	年度		法令等	等に関する法律、住民基本台帳法 ほか			
実施基準	<input checked="" type="radio"/> 法令基準内 <input type="radio"/> 都基準内 <input type="radio"/> 区独自基準		計画区分					
				<input type="radio"/> 計画 <input checked="" type="radio"/> 非計画				
行政評価事業体系		分野	VII 計画推進のために					
		政策	14 積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進					
		施策	02 窓口サービス等の充実					
目的	日本国民について、その親族的な身分関係を登録し公証する。また、日本国内に所在する外国人においても、その身分関係に関する事実について戸籍法を適用し公証する。なお、戸籍と住民票の住所の記載を一致させる目的のため、住民基本台帳法に基づいて戸籍の附票についても併せて整備する。							
対象者等	(1) 根拠法令に基づく戸籍の届出事件本人 (2) 戸籍の謄抄本等の請求者							
内容	<国の法定受託事務> (1) 届出受理・受附帳及び戸籍記載関係事務 (2) 人口動態調査事務・相続税法58条通知事務 (3) 諸証明交付事務 (4) 附票処理事務 (5) 民刑・身上照会事務 (6) その他の許可事務（火葬・死胎火葬・改葬）							
経過	昭和51年12月1日 閲覧制度廃止 平成12年3月22日 地方分権により「機関委任事務」から「法定受託事務」に変更、成年後見制度新設 平成16年7月1日 荒川区ドメスティック・バイオレンスおよびストーカー行為等の被害者支援に関する住民基本台帳事務取扱要綱制定（附票の写しに関する支援） 平成16年7月16日 性同一性障害者の性別の取り扱いの特例に関する法律の施行 平成16年11月1日 戸籍法施行規則一部改正（嫡出でない子の戸籍における父母との続柄欄記載の変更） 平成20年5月1日 戸籍法の一部を改正する法律の施行（戸籍謄本等請求の範囲及び交付時の本人確認の明確化） 平成22年4月28日 荒川区戸籍法等に係る証明書等を第三者に不正取得された場合の被害者への事実告知等に関する事務取扱要領制定 平成28年6月7日 民法の一部改正（女性の待婚期間が6箇月から百日に変更）							
必要性	法定受託事務のため区が行う必要がある。							
実施方法	（ 2一部委託 ） （ 直営の場合 <input type="radio"/> 常勤 <input type="radio"/> 非常勤 <input type="radio"/> 臨時職員 ） 戸籍システム運用支援委託（富士ゼットシステムサービス㈱ 53,126,280円）…戸籍システム入力業務、郵送業務、証明書作成業務 ※「戸籍システム」の再掲							
指 標	事務事業の成果とする指標名		指標の推移				指標に関する説明	
			27年度	28年度	29年度	30年度見込み		目標値(38年度)
	①	戸籍届出事件数（件）	11,865	11,667	11,430	11,500		
	②	戸籍謄本等交付件数（件）	104,695	103,195	101,909	104,000		
③								
事務事業の分類		分類についての説明・意見等						
30年度	31年度							
継続	継続	法定受託事務のため区が行う必要がある。						

予算・決算額等の推移		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
予算額		7,259	5,997	5,188	2,385	2,319	2,344	2,551
決算額(30年度は見込み)		6,438	5,174	4,718	1,949	1,796	2,080	2,551
実績の推移	事項名(30年度は見込み)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
	届出事件数	12,165	12,127	11,985	11,865	11,667	11,430	11,500
	戸籍処理事件数	3,946	3,819	3,799	3,820	3,730	3,705	3,800
	諸証明件数	102,785	101,680	104,063	104,695	103,195	101,909	104,000
本籍数		93,937	93,641	93,421	93,132	92,793	92,488	93,000
予算・決算の内訳								
平成28年度(決算)			平成29年度(決算)			平成30年度(予算)		
節	主な事項	金額(千円)	節	主な事項	金額(千円)	節	主な事項	金額(千円)
需用費	戸籍届用紙、戸籍関連書籍等	801	需用費	戸籍届用紙、戸籍関連書籍等	1,055	需用費	戸籍届用紙、戸籍関連書籍等	1,182
役務費	本人確認通知郵送料・他	355	役務費	本人確認通知郵送料・他	382	役務費	本人確認通知郵送料・他	512
委託料	戸籍簿電動回転庫保守・複合機保守	276	委託料	戸籍簿電動回転庫保守・複合機保守	278	委託料	戸籍簿電動回転庫保守・複合機保守	288
使用料等	戸籍簿電動回転庫・複合機	300	使用料等	戸籍簿電動回転庫・複合機	300	使用料等	戸籍簿電動回転庫・複合機	504
負担金補助等	事務協議会分担金	65	負担金補助等	事務協議会分担金	65	負担金補助等	事務協議会分担金	65

(単位：千円)

行政コスト計算書	勘定科目		28年度	29年度	差額	行政収入	勘定科目		28年度	29年度	差額
	給与関係費		82,849	82,440	▲ 409		地方税		0	0	0
物件費		1,731	2,015	284	国庫支出金		0	0	0		
維持補修費		0	0	0	都支出金		221	216	▲ 5		
扶助費		0	0	0	分担金及び負担金		0	0	0		
補助費等		65	65	0	使用料及び手数料		31,753	31,568	▲ 185		
減価償却費		0	0	0	その他		0	0	0		
不納欠損・貸倒引当金繰入額		0	0	0	行政収入合計(a)		31,974	31,784	▲ 190		
賞与・退職給与引当金繰入額		9,556	26,822	17,266	行政収支差額(a)-(b)=(c)		▲ 62,227	▲ 79,558	▲ 17,331		
その他行政費用		0	0	0	金融収支差額(d)		0	0	0		
行政費用合計(b)		94,201	111,342	17,141	通常収支差額(c)+(d)=(e)		▲ 62,227	▲ 79,558	▲ 17,331		
特別費用(g)		0	0	0	特別収入(f)		0	0	0		
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0	0	0	当期収支差額(e)+(h)		▲ 62,227	▲ 79,558	▲ 17,331		

備考 行政費用としては、給与関係費が多くを占めている。行政収入は証明書の発行手数料が多くを占めている。

問題点・課題 本人確認制度が戸籍法で法制化されて以降、区においても、不正な手段による戸籍謄本等の請求及び偽装された戸籍届出を防止するため、戸籍等請求者の資格及び請求事由、本人確認の必要な婚姻、協議離婚、養子縁組、養子離縁、認知届について、適正かつ厳格に本人確認や書類審査を行っている。今後も、厳格な本人確認や書類審査を行ったうえで、不正な請求及び虚偽の届出の防止に努めていく。

問題点・課題の改善策

	平成29年度に取り組む具体的な改善内容	平成29年度に実施した改善内容および評価	平成30年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	法改正及び通達等の厳密な理解に基づき、正確かつ迅速な事務処理を行い、引き続き区民に安定したサービスを提供する。	法の内容通達等の厳格な執行を確立し、正確、迅速、丁寧な事務処理を行うことによって、区民に安定したサービスを提供した。	戸籍法、関連法及び通達等の十分な理解に基づき、正確で迅速な事務処理を行い、区民に安定したサービスを提供する。
②	虚偽の届出や謄抄本等の不正取得を防止するため、本人確認の徹底及び法令や通達を熟知し東京法務局とも連携を図る。	虚偽の届出、謄抄本等の不正取得を防止するために、本人確認の徹底を図った。	各種証明書の不正請求や不正取得、虚偽の戸籍届出を防止するために、本人確認及び関係法令遵守の徹底を図る。
③			

他区の実況	(実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区)
議況(要旨)	平成21年1定 「第三者から戸籍謄本等の請求があった場合の、本人への通知の有無について」

事務事業分析シート（平成30年度）

No1

事務事業コード	04-02-02	戦略プラン	<input type="radio"/> 協働	<input checked="" type="radio"/> 業務	<input type="radio"/> 財務	<input type="radio"/> 人事	
事務事業名	戸籍システム	部課名	区民生活部戸籍住民課		課長名	木村	
		担当者名	蓮池・板倉		内線	2353・2356	
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（30年度）	01-01-02	戸籍システム管理費					
事務事業の種類	<input checked="" type="radio"/> 新規事業（ <input type="radio"/> 30年度 <input type="radio"/> 29年度）			<input type="radio"/> 建設事業 <input checked="" type="radio"/> それ以外の継続事業			
開始年度	<input type="radio"/> 昭和 <input checked="" type="radio"/> 平成	18年度	根拠	国籍法、民法、戸籍法、地方自治法、墓地埋葬			
終期設定	<input type="radio"/> 有 <input checked="" type="radio"/> 無	年度	法令等	等に関する法律、住民基本台帳法 ほか			
実施基準	<input checked="" type="radio"/> 法令基準内 <input type="radio"/> 都基準内 <input type="radio"/> 区独自基準		計画区分	<input type="radio"/> 計画 <input checked="" type="radio"/> 非計画			
行政評価事業体系	分野	VII	計画推進のために				
	政策	14	積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進				
	施策	02	窓口サービス等の充実				
目的	戸籍システムの導入によって、戸籍事務の迅速かつ正確な処理による住民サービスの向上及び事務の効率化を図る。						
対象者等	(1) 根拠法令に基づく戸籍の届出事件本人 (2) 戸籍の謄抄本等の請求者						
内容	(1) 行政サービスの向上 ・ 戸籍作成時間の短縮 ・ 証明書交付時間の短縮 ・ 区民事務所取扱証明書類の作成 ・ 戸籍記載形式の変更による平易化 (2) 戸籍事務の効率化による職員適正配置・相談機能の充実 (3) 戸籍関係書類の保管場所の縮小による快適な待合スペースの確保 (4) 電子政府・電子自治体への対応						
経過	平成6年12月1日 戸籍法および住民基本台帳法の一部を改正する法律の施行 平成17年9月20日 戸籍情報システムの導入計画作成 平成18年6月20日 個人情報保護審議会（戸籍システムの新規開発等について諮問） 平成19年2月22日 東京法務局に戸籍の改製作業着手報告 平成20年2月16日 改製（18日 現在戸籍システム稼働 22日 東京法務局に改製報告） 平成20年4月1日 届書入力委託開始 平成20年10月31日 除・改製原戸籍システム稼働 平成21年4月1日 証明書作成委託開始 平成25年2月1日 戸籍システムリプレイス（機器更改） 平成25年10月1日 戸籍副本データシステム稼働開始						
必要性	戸籍事務のサービス向上のために必要である。 （全国の戸籍システム化率99.78% 平成29年3月末）						
実施方法	（2一部委託） （直営の場合 <input type="radio"/> 常勤 <input type="radio"/> 非常勤 <input type="radio"/> 臨時職員） 戸籍システム運用支援委託（富士ゼロックシステムサービス㈱ 53,126,280円）…戸籍システム入力業務、郵送業務、証明書作成業務						
指 標	事務事業の成果とする指標名		指標の推移				指標に関する説明
			27年度	28年度	29年度	30年度見込み	
	①	戸籍謄本等交付件数（件）	104,695	103,195	101,909	104,000	
	②						
③							
事務事業の分類		分類についての説明・意見等					
30年度	31年度						
継続	継続	戸籍事務のサービス向上及び効率化のため必要である。					

予算・決算額等の推移		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
予算額		73,185	74,963	73,314	73,102	73,262	72,245	68,598
決算額(30年度は見込み)		72,078	73,924	72,745	72,680	72,616	71,345	68,598
実績の推移	事項名(30年度は見込み)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
予算・決算の内訳								
平成28年度(決算)			平成29年度(決算)			平成30年度(予算)		
節	主な事項	金額(千円)	節	主な事項	金額(千円)	節	主な事項	金額(千円)
需用費	証明書発行用消耗品	983	需用費	証明書発行用消耗品	736	需用費	証明書発行用消耗品	1,749
委託料	戸籍システム等運用支援	59,315	委託料	戸籍システム等運用支援	59,358	委託料	戸籍システム等運用支援	59,531
使用料等	戸籍システムリプレイス・ソフト使用権	12,318	使用料等	戸籍システムリプレイス・ソフト使用権	11,251	使用料等	戸籍システムリプレイス・ソフト使用権	7,318

(単位：千円)

行政コスト計算書	勘定科目		28年度	29年度	差額	勘定科目	28年度	29年度	差額
	給与関係費		4,947	6,740	1,793		地方税	0	0
物件費		72,616	71,345	▲1,271	国庫支出金	0	0	0	
維持補修費		0	0	0	都支出金	0	0	0	
扶助費		0	0	0	分担金及び負担金	0	0	0	
補助費等		0	0	0	使用料及び手数料	0	0	0	
減価償却費		0	0	0	その他	0	0	0	
不納欠損・貸倒引当金繰入額		0	0	0	行政収入合計(a)	0	0	0	
賞与・退職給与引当金繰入額		571	2,193	1,622	行政収支差額(a)-(b)=(c)	▲78,134	▲80,278	▲2,144	
その他行政費用		0	0	0	金融収支差額(d)	0	0	0	
行政費用合計(b)		78,134	80,278	2,144	通常収支差額(c)+(d)=(e)	▲78,134	▲80,278	▲2,144	
特別費用(g)		0	0	0	特別収入(f)	0	0	0	
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0	0	0	当期収支差額(e)+(h)	▲78,134	▲80,278	▲2,144	

備考 行政費用では、委託料としての物件費の割合が高くなっている。物件費における前年度との差額は主に戸籍システムを再リースしたことによるものである。

問題点・課題 システム稼働後、事務処理方法の変更、業務委託の段階的な導入など、効率的な運用を検討し実施してきた結果、事務処理に要する時間の短縮など区民サービスの向上を図ることができた。戸籍事務をマイナンバー制度の利用範囲とすることについて検討することが閣議決定され、来年度には戸籍法の改正等が見込まれている。今後システムの運用については、管轄法務局や他区とも連携を図りながら、よりよい事業者選定を含め、制度改正に備える必要がある。

問題点・課題の改善策

	平成29年度に取り組む具体的な改善内容	平成29年度に実施した改善内容および評価	平成30年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	確実な個人情報保護と法改正等に対応可能な体制を構築し、正確かつ迅速な事務処理により安定したサービスを提供する。	個人情報保護と法改正等に迅速な対応を推進するため、課内の連携強化を図り、事務処理を安定させ確実なサービス提供を推進した。	個人情報保護に基いた確実で迅速な事務処理の向上を図るため、更なる知識の習得を推進し、安定的なサービスを提供する。
②			
③			
他区の実況	(実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区)		
議(要旨)問状			

事務事業分析シート（平成30年度）

No1

事務事業コード		04-02-03		戦略プラン		<input type="radio"/> 協働 <input checked="" type="radio"/> 業務 <input type="radio"/> 財務 <input type="radio"/> 人事			
事務事業名		住民基本台帳事務		部課名		区民生活部戸籍住民課			
				課長名		木村			
				担当者名		蓮池・鈴木			
				内線		2353・2363			
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（30年度）		01-01-01		住民基本台帳事務費（一般分）					
事務事業の種類		<input checked="" type="radio"/> 新規事業 （ <input type="radio"/> 30年度 <input type="radio"/> 29年度 ）		<input type="radio"/> 建設事業		<input checked="" type="radio"/> それ以外の継続事業			
開始年度		<input checked="" type="radio"/> 昭和 <input type="radio"/> 平成		22年度		根拠			
終期設定		<input type="radio"/> 有 <input checked="" type="radio"/> 無		年度		法令等			
実施基準		<input checked="" type="radio"/> 法令基準内 <input type="radio"/> 都基準内 <input type="radio"/> 区独自基準		計画区分		<input type="radio"/> 計画 <input checked="" type="radio"/> 非計画			
行政評価事業体系		分野		Ⅶ 計画推進のために					
		政策		14 積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進					
		施策		02 窓口サービス等の充実					
目的		住民の居住関係を公証し、選挙人名簿の登録その他の行政事務の処理の基礎とするとともに、住民の住所に関する届出等の簡素化を図り、あわせて住民に関する記録の適正な管理を図る。これにより、住民に関する記録を正確かつ統一的に行い、住民の利便を増進するとともに、行政事務の合理化に資する。							
対象者等		区民等							
内容		(1) 転入、転出、転居、世帯変更の届出の受理 (2) 上記(1)の異動届出に伴う本籍地・前住所地への通知 (3) 住民票の写し、住民票記載事項証明書等の交付 (4) 公的個人認証サービスの申請・届出の受付、電子証明書の発行							
経過		昭和42年11月10日 住民基本台帳法施行 平成16年3月22日 荒川区住民基本台帳事務における本人確認等に関する事務取扱要綱及び要領を制定。届出、請求時における本人確認を厳格化 平成16年7月1日 荒川区ドメスティック・バイオレンス及びストーカー行為等の被害者保護に関する住民基本台帳事務取扱要綱及び要領を制定。支援措置を開始 平成20年5月1日 住民基本台帳法の改正により、本人確認が法制化 平成22年4月28日 荒川区戸籍法等に係る証明書等を第三者に不正取得された場合の被害者への事実告知等に関する事務取扱要領制定 平成23年4月1日 住民票の写し・印鑑証明書のコンビニ交付サービス開始 平成24年7月9日 改正住基法の施行により、外国人住民の住民票開始 平成27年1月5日 基幹システム（住民記録システム）の更改							
必要性		法律で定められている事務で、区民にとって必要不可欠なものである。							
実施方法		（ 2一部委託 ） （ 直営の場合 <input type="radio"/> 常勤 <input type="radio"/> 非常勤 <input type="radio"/> 臨時職員 ） 住民記録システム運用支援委託（富士ゼロックシステムサービス㈱ 38,103,501円）…住民記録システム入力業務、フロアマネージャー業務、郵送業務							
指 標	事務事業の成果とする指標名		指標の推移				指標に関する説明		
			27年度	28年度	29年度	30年度 見込み		目標値 (38年度)	
	①	人口の増加数（人）		2359	1395	1400	1400	1500	年度末人口－前年度末人口
	②								
③									
事務事業の分類		分類についての説明・意見等							
30年度		31年度							
継続			継続		法律で定められている事務で、区民にとって必要不可欠なものである。				

予算・決算額等の推移		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
予算額		35,001	32,594	57,451	42,693	42,720	42,787	42,864
決算額(30年度は見込み)		34,536	31,728	56,943	41,659	41,755	41,579	42,864
実績の推移		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
事項名(30年度は見込み)								
世帯数(年度末時点)		106,082	107,341	109,102	111,451	113,027	114,555	115,000
人口(年度末時点)		206,749	207,652	209,449	211,808	213,203	214,603	215,000
住民票交付件数		120,141	138,193	160,312	136,988	140,949	137,273	142,000
転入・転出・転居処理件数		26,329	28,890	30,324	32,068	31,116	32,869	33,000
予算・決算の内訳								
平成28年度(決算)			平成29年度(決算)			平成30年度(予算)		
節	主な事項	金額(千円)	節	主な事項	金額(千円)	節	主な事項	金額(千円)
賃金	繁忙期に伴う臨時職員賃金	416	賃金	繁忙期に伴う臨時職員賃金	442	賃金	繁忙期に伴う臨時職員賃金	620
需用費	改ざん防止用紙・住民異動届出書	2,485	需用費	改ざん防止用紙・住民異動届出書	2,458	需用費	改ざん防止用紙・住民異動届出書	2,956
役務費	住基事務用郵送料	662	役務費	住基事務用郵送料	493	役務費	住基事務用郵送料	871
委託料	住記システム運用支援委託等	38,163	委託料	住記システム運用支援委託等	38,156	委託料	住記システム運用支援委託等	38,345
使用料等	デジタル複合機賃借料	30	使用料等	デジタル複合機賃借料	30	使用料等	デジタル複合機賃借料	72

(単位：千円)

行政コスト計算書	勘定科目		28年度	29年度	差額	行政収入	勘定科目		28年度	29年度	差額
	給与関係費		70,291	78,855	8,564		地方税		0	0	0
物件費		41,755	41,579	▲176	国庫支出金		4,436	4,459	23		
維持補修費		0	0	0	都支出金		496	496	0		
扶助費		0	0	0	分担金及び負担金		0	0	0		
補助費等		0	0	0	使用料及び手数料		22,151	21,754	▲397		
減価償却費		0	0	0	その他		10	11	1		
不納欠損・貸倒引当金繰入額		0	0	0	行政収入合計(a)		27,093	26,720	▲373		
賞与・退職給与引当金繰入額		8,108	25,656	17,548	行政収支差額(a)-(b)=(c)		▲93,061	▲119,370	▲26,309		
その他行政費用		0	0	0	金融収支差額(d)		0	0	0		
行政費用合計(b)		120,154	146,090	25,936	通常収支差額(c)+(d)=(e)		▲93,061	▲119,370	▲26,309		
特別費用(g)		0	0	0	特別収入(f)		0	0	0		
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0	0	0	当期収支差額(e)+(h)		▲93,061	▲119,370	▲26,309		

備考 行政費用の主なものは、給与関係費と委託料としての物件費である。行政収入は、証明書等の発行手数料が多くを占めている。

問題点・課題 ○虚偽の届出・申請を防止するため、厳格な本人確認や書類審査を行い、確実な個人情報保護を行う。
○繁忙期、窓口体制は混雑を極めており、早急な改善が必要である。審査・判断業務や各種調整事務等、職員でなければできない業務に専ら従事することができる体制を構築するため、業務全体の見直しを図る必要がある。
○人口増に加え、マイナンバー（個人番号）制度の開始やDV被害者への対応等、増加する行政需要に対応する人員体制の検討が必要である。

問題点・課題の改善策

	平成29年度に取り組む具体的な改善内容	平成29年度に実施した改善内容および評価	平成30年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	全員が正確な事務処理を行うために、実際にあった各種事例等を係内で周知徹底する体制を構築している。	係内で、実際にあった事例の情報を共有することや、国・都からの通知について、周知徹底するよう努め、事務改善を図った。	引き続き全員が正確な事務処理を行うために、実際にあった各種事例等を係内で周知徹底する体制を構築する。
②			住民票等への旧氏記載について、情報収集や係内での周知徹底に努めるとともに基幹システム改修等の対応を行う。
③			繁忙期の窓口体制について、混雑緩和を図るため、具体的な改善策を検討・実施する。
他区の実況	(実施) 22 区	未実施 0 区	不明 0 区)
議会議決(要旨)	平成24年2定 「住民基本台帳に移行されない外国人住民について」 平成26年度予特 「繁忙期の待ち時間について」 平成27年度2月会議 「外国人住民異動の手数料有料化について」		

事務事業分析シート（平成30年度）

No1

事務事業コード		04-02-04		戦略プラン		○協働 ●業務 ○財務 ○人事		
事務事業名		印鑑登録事務		部課名	区民生活部戸籍住民課	課長名	木村	
		担当者名	蓮池・鈴木		内線	2353・2363		
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（30年度）		01-02-01	印鑑登録事務費					
事務事業の種類		○新規事業（○30年度 ○29年度）			○建設事業 ●それ以外の継続事業			
開始年度	●昭和 ○平成		22年度	根拠	荒川区印鑑条例・同施行規則			
終期設定	○有 ●無		年度	法令等				
実施基準	●法令基準内 ○都基準内 ○区独自基準			計画区分	○計画 ●非計画			
行政評価事業体系	分野	Ⅶ 計画推進のために						
	政策	14 積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進						
	施策	02 窓口サービス等の充実						
目的	権利義務関係の証書に印鑑を押印するわが国の慣習を踏まえ、区民からの申請に基づき印鑑を登録し、登録した印鑑の印影であることを公証することを目的とする。これにより、不動産の売買、登記、自動車の売買・登録、公正証書の作成等重要な権利義務の発生、変更を伴う行為において、当該印鑑を押印してある文書の真正性を担保し、取引の安全に資する。							
対象者等	住民基本台帳に記載されている区民（15歳未満の者・成年被後見人を除く）							
内容	(1) 印鑑登録申請の受付 (2) 印鑑登録原票の作成 (3) 印鑑登録申請者宛て照会書の送付、保証人による印鑑登録時のお知らせの送付 (4) 印鑑登録証の交付 (5) 印鑑登録証明書の交付							
経過	昭和50年10月1日 印鑑登録証明書の発行を直接証明方式から間接証明方式に変更 昭和60年4月1日 出張所とのオンライン化による印鑑登録・証明書の交付開始 ※日本人のみ 平成8年11月5日 印鑑登録証明書自動交付システム稼働 ※日本人のみ 平成10年12月1日 区民事務所でのファクシミリによる外国人印鑑登録証明書交付開始 平成16年6月28日 住民基本台帳カードを活用した証明書自動交付サービスの開始 平成16年7月1日 荒川区印鑑条例の改正により印鑑登録申請時の本人確認を厳格化 平成20年5月1日 住民基本台帳法の改正にあわせて、本人確認の際に確認書類の写しを保管するよう、より厳格化した。 平成23年4月1日 住民票の写し・印鑑証明書のコンビニ交付サービス開始 平成27年1月5日 基幹システム（印鑑登録システム）の更改 平成28年1月 マイナンバーカードの利用者証明用電子証明書による証明書自動交付サービス開始							
必要性	契約の公正を担保する等、広く利用されている制度であり必要性は高い。							
実施方法	（1直営） （直営の場合 ●常勤 ●非常勤 ○臨時職員）							
指 標	事務事業の成果とする指標名		指標の推移				指標に関する説明	
			27年度	28年度	29年度	30年度見込み		目標値(38年度)
	①	自動交付機の利用が可能な登録証の割合（%）	67.2	67.2	68.7	69.0	71.0	外国人住民を含む
	②							
③								
事務事業の分類		分類についての説明・意見等						
30年度		31年度						
継続		継続		契約の公正を担保する等、広く利用されている制度であり必要性は高い。				

予算・決算額の推移		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
予算額		1,673	1,657	1,712	1,698	1,731	1,724	1,724
決算額(30年度は見込み)		1,579	1,483	1,466	1,445	1,354	1,150	1,724
実績の推移		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
事項名(30年度は見込み)								
印鑑登録者数		117,282	117,330	117,496	117,599	117,580	117,545	117,600
印鑑証明交付件数		68,431	65,780	62,530	61,088	60,969	59,009	61,000
予算・決算の内訳		平成28年度(決算)		平成29年度(決算)		平成30年度(予算)		
節	主な事項	金額(千円)	節	主な事項	金額(千円)	節	主な事項	金額(千円)
需用費	印鑑登録証兼あらかわ区民カード	687	需用費	印鑑登録証兼あらかわ区民カード	516	需用費	印鑑登録証兼あらかわ区民カード	900
役務費	印鑑登録照会用郵送料	667	役務費	印鑑登録照会用郵送料	634	役務費	印鑑登録照会用郵送料	824

(単位：千円)

行政コスト計算書	勘定科目		28年度	29年度	差額	行政収入	勘定科目		28年度	29年度	差額
	給与関係費		45,465	41,302	▲4,163		地方税		0	0	0
物件費		1,354	1,150	▲204	国庫支出金		0	0	0		
維持補修費		0	0	0	都支出金		0	0	0		
扶助費		0	0	0	分担金及び負担金		0	0	0		
補助費等		0	0	0	使用料及び手数料		7,213	7,147	▲66		
減価償却費		0	0	0	その他		0	0	0		
不納欠損・貸倒引当金繰入額		0	0	0	行政収入合計(a)		7,213	7,147	▲66		
賞与・退職給与引当金繰入額		5,244	13,438	8,194	行政収支差額(a)-(b)=(c)		▲44,850	▲48,743	▲3,893		
その他行政費用		0	0	0	金融収支差額(d)		0	0	0		
行政費用合計(b)		52,063	55,890	3,827	通常収支差額(c)+(d)=(e)		▲44,850	▲48,743	▲3,893		
特別費用(g)		0	0	0	特別収入(f)		0	0	0		
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0	0	0	当期収支差額(e)+(h)		▲44,850	▲48,743	▲3,893		

備考 行政費用は給与関係費が多くを占めている。行政収入は印鑑登録証と証明書の発行手数料である。

問題点・課題 ○印鑑登録が重要な契約等に利用されるものであることを踏まえ、印鑑登録申請時の本人確認をより厳格に行うとともに、引き続き、登録印及び印鑑登録証の適切な取扱いについて周知していく必要がある。
○虚偽の届出を防止するため、照会書、保証人申請時のお知らせ等の通知を確実に送付する。

問題点・課題の改善策

	平成29年度に取り組む具体的な改善内容	平成29年度に実施した改善内容および評価	平成30年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	虚偽の届出の防止に努めるとともに、正確かつ迅速な事務処理を行い、区民に安定したサービスを提供する。	虚偽の届出の防止に努めるとともに、正確かつ迅速な事務処理を行い、区民に安定したサービスを提供した。	引き続き虚偽の届出の防止に努めるとともに、正確かつ迅速な事務処理を行い、区民に安定したサービスを提供する。
②	マイナンバーカードの普及に伴い、引き続き証明書自動交付サービスのあり方について検討を行う。	マイナンバーカードを取得することにより、区民にコンビニ交付が利用できるようになることを説明した。	マイナンバーカードの普及に伴い、引き続き証明書自動交付サービスのあり方について検討を行う。
③			
他区の実況	(実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区)		
議(要旨)問状			

事務事業分析シート（平成30年度）

No1

事務事業コード		04-02-05		戦略プラン		○協働 ●業務 ○財務 ○人事		
事務事業名		自動交付機運営		部課名		区民生活部戸籍住民課		
				課長名		木村		
				担当者名		蓮池 黒木		
				内線		2353		
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（30年度）		01-03-01		自動交付機運営				
事務事業の種類		○新規事業（○30年度 ○29年度）		○建設事業		●それ以外の継続事業		
開始年度		○昭和 ●平成		4年度		根拠		
終期設定		○有 ●無		年度		法令等		
実施基準		●法令基準内 ○都基準内 ○区独自基準		計画区分		○計画 ●非計画		
行政評価事業体系		分野		VII		計画推進のために		
		政策		14		積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進		
		施策		02		窓口サービス等の充実		
目的		証明書自動交付機により、開庁時間内のほか、閉庁している平日の夜間や土曜日、日曜日、祝日においても住民票の写し及び印鑑登録証明書を発行することにより、区民サービスの向上と事務の効率化を図ることを目的とする。						
対象者等		住民基本台帳に記載されている区民（15歳未満の者及び成年被後見人を除く）						
内容		<p>(1) 利用者識別カードの発行</p> <p>①あらかわ区民カード（平成4年7月～／住民票用／手数料無料）</p> <p>②あらかわ区民カード兼印鑑登録証（平成8年11月～／住民票・印鑑証明書用／手数料50円）</p> <p>③住民基本台帳カード（平成16年6月～平成27年12月／住民票・印鑑証明書用／カード発行手数料500円）</p> <p>(2) 住民票の写し及び印鑑登録証明書の発行</p> <p>①利用者識別カード及び4桁の暗証番号の入力により、住民票及び印鑑証明書を発行する。</p> <p>②自動交付機設置台数 7台（本庁、区民事務所4か所、ムーブ町屋、巣鴨信金西日暮里支店 各1台）</p> <p>③利用時間 全日…午前8時30分から午後8時まで （※巣鴨信金 土・日・祝日は午前8時30分から午後5時まで） （※ムーブ町屋 全日午前9時から）</p> <p>④手数料 住民票及び印鑑証明書いずれも1通300円</p>						
経過		<p>平成4年9月1日 週休2日制の実施に伴い、住民票自動交付システム稼働</p> <p>平成7年 印鑑登録証明書の自動交付実施のため、印影データ再セットアップ（自動交付機の印刷機器がレザ-プリンタのため、印影データをFAX形式からOCR形式に変更）新印鑑システムの導入</p> <p>平成8年11月5日 印鑑登録証明書自動交付システム稼働 ※日本人のみ</p> <p>平成16年6月28日 住民基本台帳カードを活用した証明書自動交付サービスの開始</p> <p>平成18年4月1日 自動交付機の利用時間を延長</p> <p>平成22年3月29日 南千住区民事務所に、自動交付機1台設置（計10台）</p> <p>平成24年7月9日 外国人住民への自動交付サービス開始</p> <p>平成25年3月31日 南千住西部ひろば館、南千住東部石浜ひろば館の自動交付機2台廃止（計8台）</p> <p>平成26年3月31日 東尾久ひろば館の自動交付機1台廃止（計7台）</p> <p>平成27年1月 証明書自動交付機（全7台）を更新</p>						
必要性		区民サービスの向上と事務の効率化を図るため。						
実施方法		<p>（2一部委託） （直営の場合 ○常勤 ○非常勤 ○臨時職員）</p> <p>区民事務所自動交付機機械警備委託（セントラル警備保障㈱）635,040円</p> <p>ムーブ町屋・巣鴨信用金庫自動交付機機械警備委託（総合警備保障㈱）581,904円</p>						
指 標	事務事業の成果とする指標名		指標の推移				指標に関する説明	
			27年度	28年度	29年度	30年度見込み		目標値(38年度)
	①	自動交付機利用率（住民票）（%）	19.7	19.1	18.3	20	20.0	交付機発行数/（総発行枚数-郵送請求分）【有料分】
	②	自動交付機利用率（印鑑証明書）（%）	43.8	44.6	43.3	44	44.0	交付機発行数/総発行枚数
③	自動交付機による1枚あたりの経費（住民票・印鑑証明書）（円）	307	304	326	300	300	開発費+運営費/総発行枚数	
事務事業の分類		分類についての説明・意見等						
30年度		31年度						
継続		継続		平日の昼間に来庁できない区民への利便性と、窓口混雑の緩和に有効である。				

予算・決算額の推移		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度			
予算額		10,995	2,569	2,218	1,537	1,862	1,562	1,562			
決算額(30年度は見込み)		10,472	2,245	1,816	1,501	1,803	1,502	1,562			
実績の推移		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度			
事項名(30年度は見込み)											
住民票交付機発行数		18,014	21,392	19,491	20,409	20,520	19,470	21,000			
利用割合(%)		17.5	17.8	17.1	17.4	16.9	16.5	16.9			
印鑑証明書交付機発行数		28,371	28,095	27,404	26,715	27,139	25,545	27,200			
利用割合(%)		42.5	42.7	43.9	43.8	44.6	43.3	44.6			
予算・決算の内訳											
平成28年度(決算)			平成29年度(決算)			平成30年度(予算)					
節	主な事項		金額(千円)	節	主な事項		金額(千円)	節	主な事項		金額(千円)
需用費	自動交付機用トナー等購入、自動ドア修繕		536	需用費	自動交付機用トナー等購入		235	需用費	自動交付機用トナー等購入		295
委託料	自動交付機機械警備委託		1,217	委託料	自動交付機機械警備委託		1,217	委託料	自動交付機機械警備委託		1,217
負担金補助等	乗鶴信用金庫設置スペース負担金		50	負担金補助等	乗鶴信用金庫設置スペース負担金		50	負担金補助等	乗鶴信用金庫設置スペース負担金		50

(単位：千円)

行政コスト計算書	勘定科目			行政収入	勘定科目			
	28年度	29年度	差額		28年度	29年度	差額	
行政費用	給与関係費	13,431	5,044	▲ 8,387	地方税	0	0	0
	物件費	1,453	1,452	▲ 1	国庫支出金	0	0	0
	維持補修費	300	0	▲ 300	都支出金	0	0	0
	扶助費	0	0	0	分担金及び負担金	0	0	0
	補助費等	50	50	0	使用料及び手数料	0	0	0
	減価償却費	0	0	0	その他	0	0	0
	不納欠損・貸倒引当金繰入額	0	0	0	行政収入合計(a)	0	0	0
	賞与・退職給与引当金繰入額	1,549	1,641	92	行政収支差額(a)-(b)=(c)	▲ 16,783	▲ 8,187	8,596
	その他行政費用	0	0	0	金融収支差額(d)	0	0	0
	行政費用合計(b)	16,783	8,187	▲ 8,596	通常収支差額(c)+(d)=(e)	▲ 16,783	▲ 8,187	8,596
特別費用(g)	0	0	0	特別収入(f)	0	0	0	
特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	0	0	当期収支差額(e)+(h)	▲ 16,783	▲ 8,187	8,596	

備考 行政費用は、給与関係費と自動交付機の機械警備委託料としての物件費が主である。

問題点・課題 ○現行の自動交付機は、開庁時間帯の混雑緩和を担っている部分もある一方、マイナンバーカードの普及に伴い、コンビニ交付との住み分けを検討する必要がある。

問題点・課題の改善策

	平成29年度に取り組む具体的な改善内容	平成29年度に実施した改善内容および評価	平成30年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	マイナンバーカードの普及状況を勘案しながら、今後の自動交付機の配置等について検討する。	コンビニ交付サービスへの移行に向けて、マイナンバーカードの普及率を上げるべく、写真撮影の無料サービスを実施した。	マイナンバーカードの普及状況を勘案しながら、今後の自動交付機の配置等について検討する。
②			
③			
他区の実況	(実施 6 区 未実施 16 区 不明 0 区)		
況議(要旨)問状	平成17年1定 「自動交付機の設置場所等、さらに工夫すべき点について」		

事務事業分析シート（平成30年度）

No1

事務事業コード		04-02-06		戦略プラン		<input type="radio"/> 協働 <input checked="" type="radio"/> 業務 <input type="radio"/> 財務 <input type="radio"/> 人事			
事務事業名		住民基本台帳ネットワークシステム		部課名		区民生活部戸籍住民課			
				課長名		木村			
				担当者名		鈴木・佐藤			
				内線		3737			
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（30年度）		01-04-01		住民基本台帳ネットワークシステム					
事務事業の種類		<input checked="" type="radio"/> 新規事業 (<input type="radio"/> 30年度 <input type="radio"/> 29年度)		<input type="radio"/> 建設事業		<input checked="" type="radio"/> それ以外の継続事業			
開始年度		<input checked="" type="radio"/> 昭和 <input checked="" type="radio"/> 平成 14年度		根拠		住民基本台帳法、荒川区住民基本台帳ネットワークシステムの適正管理等に関する条例他			
終期設定		<input checked="" type="radio"/> 有 <input checked="" type="radio"/> 無 年度		法令等					
実施基準		<input checked="" type="radio"/> 法令基準内 <input type="radio"/> 都基準内 <input type="radio"/> 区独自基準		計画区分		<input type="radio"/> 計画 <input checked="" type="radio"/> 非計画			
行政評価事業体系		分野		VII 計画推進のために					
		政策		14 積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進					
		施策		02 窓口サービス等の充実					
目的		住民基本台帳を全国でネットワーク化することにより、自治体の区域を越えて住民基本台帳に関する事務を処理するほか、法律等で定められた行政機関等に対して本人確認情報（基本四情報）を提供する。また、住民基本台帳カードを活用した多目的利用サービスも提供する。これにより、「住民サービスの向上、行政事務の効率化、電子政府・電子自治体の基盤の整備」を図ることを目的とする。							
対象者等		区民等							
内容		(1) 住民票コードの付番 (2) 都知事への本人確認情報の通知 (3) 法令等で定める行政機関等への本人確認情報の提供 (4) 転入通知情報・戸籍附票情報の送受信 (5) 住民票の写しの広域交付 (6) 転出手続の特例処理 (7) 住民基本台帳カードの交付・多目的利用（平成27年12月で新規登録終了し、平成28年1月からは個人番号カードがその役割を引き継いでいる）							
経過		平成11年8月18日 改正住民基本台帳法公布 平成14年8月5日 住民基本台帳ネットワークシステム第1次稼働（住民票コード付番等） 平成15年8月25日 住民基本台帳ネットワークシステム本稼働（住民票の写しの広域交付・住民基本台帳カードの交付・転入通知情報の送受信等） 平成16年6月28日 住民基本台帳カードを活用した証明書自動交付サービスの開始 平成21年7月15日 住基法の一部改正公布（転出の際の住基カード返納義務の廃止） 平成23年1月4日 住基事務処理要領の一部改正により、カード交付申請等における本人確認を厳格化 平成23年4月1日 住民票の写し・印鑑証明書のコンビニ交付サービス開始 平成25年7月9日 外国人住民の住民基本台帳ネットワーク登録開始 平成27年12月28日 住民基本台帳カードの新規交付・多目的利用新規登録終了（平成28年1月からは個人番号カードがその役割を引き継いでいる）							
必要性		住民基本台帳法に定められた制度で、マイナンバー制度を含め電子政府・電子自治体を支える必要不可欠な制度である。							
実施方法		（ 2一部委託 ） （ 直営の場合 <input type="radio"/> 常勤 <input type="radio"/> 非常勤 <input type="radio"/> 臨時職員 ） 住民基本台帳ネットワークシステム利用等業務委託（㈱エヌ・ティ・ティ・データ 12,047,875円）…住基ネット利用業務、住基ネット運用支援業務、住基ネットシステム保守業務							
指 標	事務事業の成果とする指標名		指標の推移				指標に関する説明		
			27年度	28年度	29年度	30年度 見込み		目標値 (38年度)	
	①	特例転出の件数	752	1,043	1,565	2,200		2,800	住民基本台帳カード及びマイナンバーカードを利用した特例転出
	②	特例転入の件数	551	828	1,220	1,600		2,600	住民基本台帳カード及びマイナンバーカードを利用した特例転入
③									
事務事業の分類		分類についての説明・意見等							
30年度		31年度							
継続	継続	住民基本台帳法に定められた制度で、マイナンバー制度を含め、電子政府・電子自治体を支える必要不可欠な制度である。							

予算・決算額等の推移		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
予算額		24,834	23,653	19,423	14,521	13,422	13,049	13,710
決算額(30年度は見込み)		21,802	20,480	18,600	13,502	12,746	12,854	13,710
実績の推移	事項名(30年度は見込み)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
	住民基本台帳カード発行枚数	2,382	2,927	2,823	1,628	-	-	-
予算・決算の内訳								
平成28年度(決算)			平成29年度(決算)			平成30年度(予算)		
節	主な事項	金額(千円)	節	主な事項	金額(千円)	節	主な事項	金額(千円)
需用費	住民票コード通知用封筒	59	需用費	住民票コード通知用封筒	57	需用費	住民票コード通知用封筒	60
役務費	コンビニ交付証明発行手数料	544	役務費	コンビニ交付証明発行手数料等	749	役務費	コンビニ交付証明発行手数料等	892
委託料	住基ネット運用支援等	12,143	委託料	住基ネット運用支援等	12,048	委託料	住基ネット運用支援等	12,758

(単位：千円)

行政コスト計算書	勘定科目		28年度	29年度	差額	勘定科目	28年度	29年度	差額
	行政費用	給与関係費	14,058	13,308	▲750		地方税	0	0
	物件費	12,746	12,854	108	国庫支出金	0	0	0	
	維持補修費	0	0	0	都支出金	0	0	0	
	扶助費	0	0	0	分担金及び負担金	0	0	0	
	補助費等	0	0	0	使用料及び手数料	0	0	0	
	減価償却費	0	0	0	その他	0	0	0	
	不納欠損・貸倒引当金繰入額	0	0	0	行政収入合計(a)	0	0	0	
	賞与・退職給与引当金繰入額	1,622	4,330	2,708	行政収支差額(a)-(b)=(c)	▲28,426	▲30,492	▲2,066	
	その他行政費用	0	0	0	金融収支差額(d)	0	0	0	
	行政費用合計(b)	28,426	30,492	2,066	通常収支差額(c)+(d)=(e)	▲28,426	▲30,492	▲2,066	
	特別費用(g)	0	0	0	特別収入(f)	0	0	0	
	特別収支差額(f)-(g)=(h)	0	0	0	当期収支差額(e)+(h)	▲28,426	▲30,492	▲2,066	

備考 行政費用は、給与関係費と主に住民基本台帳ネットワークシステムの委託料としての物件費である。

問題点・課題 ○住民基本台帳カードの新規交付は終了したが、有効期限が残っているカードを所有している住民も多い。期限が切れた場合、必要に応じて、マイナンバーカードの申請を促すことになるが、マイナンバーカードは申請から交付までに約1~2か月かかるため、一時的に利用できない期間が発生する場合がある。

問題点・課題の改善策

	平成29年度に取り組む具体的な改善内容	平成29年度に実施した改善内容および評価	平成30年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	窓口の有効期限を迎える住民が来た際に、必要な場合は早めにマイナンバーカードの申請をするように案内する。	窓口の有効期限を迎える住民が来た際に、必要な場合は早めにマイナンバーカードの申請をするように案内した。	窓口の有効期限を迎える住民が来た際に、必要な場合は早めにマイナンバーカードの申請をするように案内する。
②	毎月初旬に、多目的利用登録をしていて翌月中にカードの期限が切れる区民に対しカード切替を促す通知を送付する。	多目的利用登録をしていて、翌月中にカードの期限が切れる区民にカード切替を促す通知を送付した。	引き続き、毎月初旬に多目的利用登録をしていて翌月中にカードの期限が切れる区民に対しカード切替を促す通知を送付する。
③			

他区の実況	(実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区)
況議(会質問状)	平成20年度予特 「住基カードの共用化による改革の可能性について」

事務事業分析シート（平成30年度）

No1

事務事業コード		04-02-07		戦略プラン		○協働 ●業務 ○財務 ○人事		
事務事業名		マイナンバー運営		部課名	区民生活部戸籍住民課	課長名	木村	
				担当者名	吉田	内線	3738	
事務事業を構成する小事業名及び予算事業コード（30年度）		01-05-01		マイナンバー運営				
事務事業の種類		○新規事業（○30年度 ○29年度）		○建設事業		●それ以外の継続事業		
開始年度	○昭和 ●平成	27年度		根拠	行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律 他			
終期設定	○有 ●無	年度		法令等				
実施基準	●法令基準内 ○都基準内 ○区独自基準		計画区分		○計画 ●非計画			
行政評価事業体系		分野	VII 計画推進のために					
		政策	14 積極的な区政情報の発信と信頼される区政の推進					
		施策	02 窓口サービス等の充実					
目的	国民一人ひとりに「個人番号」を付番し、社会保障、税、災害対策等の異なる機関や分野に存在する個人情報と照合する機能を持つシステムを運用して、同一人の情報を迅速に紐付ける仕組みを社会基盤（インフラ）として構築することにより公平・公正で、社会保障がきめ細やかかつ確に行われ、行政に過誤や無駄のない、国民にとって利便性の高い社会の実現を目指すことを目的とする。							
対象者等	全区民							
内容	(1) 個人番号の生成・指定・通知 (2) 通知カードの交付 (3) 法令等で定める行政機関等への本人確認情報の提供 (4) 転入・転居処理時の記載内容変更 (5) 個人番号カード（以下「マイナンバーカード」と言う。）の申請受付・交付・多目的利用							
経過	平成25年5月31日【国】「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（マイナンバー法）等の番号関連4法公布 平成27年9月【荒川区】マイナンバーコールセンター開設 10月【荒川区】マイナンバー窓口開設（セントラル荒川ビル6階） 【国】個人番号の付番及び通知カード送付、マイナンバーカード申請受付の開始 平成28年1月【国】個人番号利用及びマイナンバーカード発行の開始 2月【荒川区】マイナンバーカード交付開始 11月【荒川区】マイナンバーカード窓口の日曜開庁開始 平成29年6月【荒川区】窓口での申請受付及び写真無料撮影サービス、郵送によるマイナンバーカード交付サービスの開始 11月【国】マイナポータル及び情報連携の本格運用の開始							
必要性	法定受託事務のため区が実施する必要がある。							
実施方法	（2一部委託）（直営の場合 ○常勤 ○非常勤 ○臨時職員） マイナンバーコールセンター等業務委託（りらいあコミュニケーションズ株式会社 73,936,800円）等							
指	事務事業の成果とする指標名		指標の推移				指標に関する説明	
			27年度	28年度	29年度	30年度見込み		目標値(38年度)
	①	マイナンバーカード交付数（枚）	1,637	17,764	7,865	8,400	10,000	月700枚×12か月=8,400枚
	②	マイナンバーカード累計交付数（枚）	1,637	19,401	27,266	35,666	120,000	
③	取得勧奨通知発送通数（通）	0	0	13,554	0	0	自動交付機利用者向けにマイナンバーカード取得を促す通知を発送	
事務事業の分類		分類についての説明・意見等						
30年度		31年度						
推進	推進		法定受託事務を含む法律で定められている事務で、今後の社会保障制度等を支える必要不可欠な制度である。					

予算・決算額等の推移		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
予算額			0	0	207,750	251,316	221,654	205,743
決算額(30年度は見込み)			0	0	152,371	200,350	163,184	205,743
実績の推移		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
事項名(30年度は見込み)								
窓口申請件数							4,346	4,800
写真無料撮影サービス受付数							3,966	4,400
予算・決算の内訳								
平成28年度(決算)			平成29年度(決算)			平成30年度(予算)		
節	主な事項	金額(千円)	節	主な事項	金額(千円)	節	主な事項	金額(千円)
報酬・共済費	非常勤職員報酬・社会保険料等	15,394	報酬・共済費	非常勤職員報酬・社会保険料等	15,140	報酬・共済費	非常勤職員報酬・社会保険料等	15,521
職員手当等	時間外手当	5,314	職員手当等	時間外手当	2,434	職員手当等	時間外手当	6,704
需用費	消耗品購入	376	需用費	消耗品購入	419	需用費	消耗品購入	510
役務費	労働者派遣・郵送料	45,646	役務費	労働者派遣・郵送料	48,412	役務費	労働者派遣・郵送料	44,450
委託料	コールセンター等業務委託ほか	87,475	委託料	コールセンター等業務委託ほか	84,772	委託料	コールセンター等業務委託ほか	85,075
使用料等	マイナンバー窓口賃借料ほか	12,268	使用料	マイナンバー窓口賃借料ほか	10,840	使用料	マイナンバー窓口賃借料ほか	10,840
負担金補助等	J-LIS負担金ほか	33,877	負担金補助等	J-LIS負担金ほか	16,661	負担金補助等	J-LIS負担金ほか	42,543

(単位：千円)

行政コスト計算書	勘定科目		28年度	29年度	差額	行政収入	勘定科目		28年度	29年度	差額
	給与関係費		56,005	53,875	▲ 2,130		地方税		0	0	0
物件費		145,765	144,638	▲ 1,127	国庫支出金		49,721	24,734	▲ 24,987		
維持補修費		0	0	0	都支出金		0	0	0		
扶助費		0	0	0	分担金及び負担金		0	0	0		
補助費等		33,877	16,685	▲ 17,192	使用料及び手数料		1,043	928	▲ 115		
減価償却費		0	0	0	その他		0	0	0		
不納欠損・貸倒引当金繰入額		0	0	0	行政収入合計(a)		50,764	25,662	▲ 25,102		
賞与・退職給与引当金繰入額		4,071	11,811	7,740	行政収支差額(a)-(b)=(c)		▲ 188,954	▲ 201,347	▲ 12,393		
その他行政費用		0	0	0	金融収支差額(d)		0	0	0		
行政費用合計(b)		239,718	227,009	▲ 12,709	通常収支差額(c)+(d)=(e)		▲ 188,954	▲ 201,347	▲ 12,393		
特別費用(g)		0	0	0	特別収入(f)		0	0	0		
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0	0	0	当期収支差額(e)+(h)		▲ 188,954	▲ 201,347	▲ 12,393		

備考 行政費用は給与関係費と委託料としての物件費が多くを占めている。行政費用の補助費等の主なものは、J-LISへの交付金であり、行政収入の主なものは通知カード・個人番号カード事業費等の補助金であるが、いずれも前年度より減少した。

問題点・課題 ①安定的なマイナンバーカードの申請受付・交付を継続していくことが、最も重要な課題である。
②総務省の交付目標に対し全国的に実績が下回っているため、より効果的な普及促進策を検討・実施する必要がある。
③未受領のマイナンバーカード・通知カードについて、国の通知に沿った適切な廃棄を含め、取扱いを検討する必要がある。

問題点・課題の改善策

	平成29年度に取り組む具体的な改善内容	平成29年度に実施した改善内容および評価	平成30年度以降に取り組む具体的な改善内容
①	交付に際し、本人確認を厳格に実施し、正確かつ迅速な事務処理をする。	マイナンバーカードの安定的な申請受付・交付を実施した。	国の施策によってはマイナンバーカード申請者急増の可能性があるため、引き続き国の動向を注視しながら対応していく。
②	マイナンバーカードの普及促進を目的として、自動交付機利用者向けに取得勧奨通知を3カ年計画で発送する。	普及促進策を複数実施。取得勧奨通知発送の他、窓口での申請受付、写真無料撮影、郵送によるマイナンバーカード交付サービス等を開始。	写真無料撮影等の29年度開始サービスの継続に加え、区のイベント等におけるマイナンバーカードのPRを複数回実施する。
③		未受領のマイナンバーカード・通知カードを適切に管理・保管した。	一定期間未受領のマイナンバーカード・通知カードについて、国の通知に沿った適切な廃棄を含め、取扱いを検討する。

他区の実況	(実施 22 区 未実施 0 区 不明 0 区)
議決(会質問状)	H28.6.9総務企画委「マイナンバーで情報を一元管理できるようになるか」 H28.6.29総務企画委「新たにマイナンバーを収集して事務をする時、マイナンバーの収集に同意しないということで、事務手続きが進まない場合、区民にとって不便になるのではないか」